

**PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL
GRADO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS**

Propuesta de mejora al modelo de gestión documental de la empresa Inversiones Confines S.A., por medio de la elaboración de un manual basado en la familia de las normas ISO 30300 a 30302, que permita contribuir con la efectividad de los procesos documentales para el periodo 2022-2023.

Sustentantes:

Bach. Víctor Adonay Ibáñez Leiva.

Bach. Oscar A. Mendoza Castro.

Responsable Académico:

Máster Fabián Garrido Cordero

Diciembre, 2025.

Campus Sarapiquí, Heredia

Tabla de contenidos

Hoja de aprobación.....	vii
Dedicatoria	x
Resumen Ejecutivo.....	xi
Abstract	xiii
Capítulo I.....	15
Introducción	2
1.1 Contexto del proyecto	3
1.1.1 Normas ISO.....	3
1.1.2 Norma ISO 30300	4
1.2 Descripción del problema.....	4
1.3 Antecedentes	9
1.3.1 Antecedentes Nacionales.....	11
1.3.2 Antecedentes Internacionales	12
1.3.3 Norma ISO 30300 y 30301	13
1.4 Justificación.....	15
1.5 Pregunta de investigación.....	20
1.6 Objetivo General	20
1.7 Objetivos específicos.....	20
1.6 Alcances y Limitaciones	21
1.6.1 Alcances de la investigación	21
1.6.2 Limitaciones de la investigación	21
1.7 Consideraciones éticas y consentimiento informado.	21
Capítulo II	23
2.1. Marco Teórico	24
2.1.1. Introducción a la gestión documental.....	24
2.1.2 Ventajas de una eficiente gestión documental:	25
2.2.4 Características de la gestión documental	25
2.3. Calidad	27
2.4. Introducción a las normas ISO	27
2.4.1 Normas ISO.....	28

2.4.2. Serie de normas ISO 30300-30301-30302	29
2.4.3. Norma ISO 30300	29
2.4.5 Norma ISO 30301	30
2.4.6. Requisitos de negocio, legales y de otra índole	31
2.4.7 ISO 30302	32
2.6. Comprensión de la organización y su contexto.....	32
2.6.1 Requisitos de negocio, legales y de otra índole	33
2.6.1 Responsabilidades de la dirección.....	34
2.6.2 Responsabilidades operativas.....	34
2.7. Sistema de Gestión para los documentos	35
2.7.1 Definición del alcance del SGD (Sistema de Gestión Documental).....	36
2.7.2. Objeto y campo de aplicación	36
2.7.3 Objetivos de la implementación de un Sistema de gestión	37
2.7.4. Gestión de documentos	37
2.7.5 Comprensión de la organización y su contexto.....	37
2.7.6 Beneficios de la implementación de un SGD.....	38
2.8. Recomendaciones para la mejora continua del sistema de gestión documental a futuro.....	41
2.9 Análisis FODA	42
2.9.1 Cómo elaborar un análisis FODA	42
2.9.2 MECA:	43
2.10 Marco conceptual con los conceptos que se van a investigar	44
• Diagnosticar:	44
• Gestión documental:.....	44
• Investigación exploratoria:	45
• Lineamientos Internos:	45
• Evaluar:	45
• Estructura:	45
• Normas ISO:.....	45
• Brechas de oportunidad:	46
• Comparar:	46
• Calidad internacional.....	46

•	Plan de mejora:	46
•	Diseñar:	46
•	Manual.....	46
	2.11. Generalidades de la empresa	46
	2.11.1. Reseña histórica.....	46
	2.11.2. Misión.....	47
	2.11.3. Visión	47
	2.11.4. Objetivo organizacional	47
	2.11.5. Estrategia.....	47
	2.11.6. Estructura organizacional	47
	2.12. Desarrollo Específico del Área o Departamento de Investigación	48
	2.12.1. Descripción del área o departamento	48
	2.12.2. procesos documentales que existen en el área elegida.....	49
	2.13. Aspectos legales	49
	2.13.1. Resumen de las leyes y regulaciones relevantes en el ámbito de la gestión documental...49	
	2.13.2. ¿Cómo estas leyes y regulaciones afectan la gestión de documentos en la empresa?	50
	2.13.3. Ejemplos de casos legales o situaciones que han surgido en relación con la gestión documental.	50
	Capítulo III.....	53
	3.1. Marco Metodológico	54
	3.2. Paradigmas de investigación	54
	3.3. Enfoque metodológico de investigación	55
	3.4 Tipo de investigación	56
•	Método de observación	56
•	La observación cuantitativa.....	56
•	La observación cualitativa.....	56
	3.5 Sujetos y fuentes de Información	57
	3.6 Sistema de variables o categorías.....	58
	3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	77
	3.7.1 Instrumentos para la recolección de datos.....	78
	3.7.2 Herramientas para el procesamiento de datos	78

CAPÍTULO IV	79
4.1. Análisis de los resultados	80
4.2. Análisis FODA.....	80
4.3. Análisis de resultados.....	83
Datos generales de los encuestados.....	85
4.3.1. Resumen de los resultados de la encuesta.....	103
4.3.2. Entrevista para aplicar al gerente de la empresa Inversiones Confines S.A	105
4.3.3. Análisis de la entrevista.....	110
Capítulo V	120
Propuesta de mejora al SGD mediante un manual basado en normas ISO 30300 a 30302	121
Capítulo VI.....	157
Referencias Bibliográficas	161
Anexos.....	170
1.1.1 Encuesta para recopilar datos en la empresa Inversiones Confines S.A.	170
1.2.0 Guía de entrevista para aplicar al gerente de la empresa	178

Tabla de figuras

Figura 1: Normas de la Familia ISO 30300	30
Figura 2: Análisis FODA	43
Figura 3: Análisis MECA.....	44
Figura 4: Estructura organizacional empresa Inversiones Confines S.A.	48
Figura 5: Sistema de variables.	58
Figura 6: Análisis FODA de la empresa Inversiones Confines S.A	81
Figura 7: Análisis estratégico MECA.	81
Figura 8: Información personal.	85
Figura 9: Antigüedad laboral.....	85
Figura 10: Escolaridad.	86
Figura 11: Sección de trabajo.....	86
Figura 12: Sistema archivístico.	87
Figura 13: Tipo de formato documental mayormente utilizado.....	88
Figura 14: Manipulación de la gestión documental.	89
Figura 15:Procesos archivísticos.	90
Figura 16: Control de sistema de gestión.	90
Figura 17: Almacenamiento de documentos.	91
Figura 18:Control de calidad en la gestión documental.....	92
Figura 19: Identificación de los documentos.	92
Figura 20: Acceso eficiente a la información.	93
Figura 21: Control de calidad en la gestión documental.....	94
Figura 22: Consulta de documentos.	95
Figura 23: Complejidad de las labores en gestión documental.....	96
Figura 24: Acceso a la información.	96
Figura 25: Grado de seguridad en el manejo de la información.	97
Figura 26:Aspectos de mejora.....	98
Figura 27: Aspectos de mejora en la gestión documental.....	99
Figura 28: Satisfacción de manejo del flujo documental.	100
Figura 29: Aspectos relevantes del sistema de gestión documental.....	101
Figura 30: Prioridades a mejorar en Sistema de Gestión Documental.....	101

Figura 31: Aspectos de mejora en la gestión documental.....	102
Figura 32: Matriz de evaluación y comparación.....	113
Figura 33: Estructura de la encuesta.	170

Hoja de aprobación



ACTA DE EXAMEN PÚBLICO UNA-CTFG-SRHNC--ATFG-001-2026



Sesión del Tribunal Examinador del Examen Público de Graduación celebrada a las 10:00 horas del 27 de marzo del 2026, con el objeto de recibir el informe oral de los sustentantes:

Bach. Víctor Adonay Ibáñez Leiva	Cédula: 116510422
Bach. Oscar Alfredo Mendoza Castro	Cédula: 702230299



Quienes se acogen a la Normativa de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Nacional y en particular al Instructivo para la aprobación y presentación pública de los Trabajos Finales de Graduación (TFG) en la carrera de Administración de Oficinas que se imparte en el Campus Omar Dengo y en las Sedes y Sección Regional Huetar Norte y Caribe de la Escuela de Secretariado Profesional, bajo la modalidad de Proyecto de Graduación para optar por el grado de **Licenciatura en Administración de Oficinas**.

Están presentes los siguientes miembros del Tribunal Examinador

M.Sc Rodolfo León Anchia	Subdirector, Sección Regional Huetar Norte y Caribe
M.A Gabriela Cordero Gómez	Representante Escuela de Secretariado Profesional
M.Sc Fabián Garrid Cordero	Tutor
M.Sc Esteban Zamora Ávalos	Lector
M.L Ileana Patricia Paniagua Retana	Lectora

ARTÍCULO 1

El Presidente informa que el expediente de los sustentantes contiene todos los documentos de rigor, declara que el representante de la Unidad Académica dio fe de que el sustentante cumple con todos los requisitos del Plan de Estudios correspondiente y por lo tanto, se solicita que proceda a hacer la exposición.

ARTÍCULO 2

Los sustentantes hacen la exposición oral del trabajo de graduación titulado: **“Propuesta de mejora al modelo de gestión documental de la empresa Inversiones Confines S.A., por medio de la elaboración de un manual basado en la familia de las normas ISO 30300 a 30302, que permita contribuir con la efectividad de los procesos documentales para el periodo 2022-2023”**



ARTÍCULO 3

Los miembros del Tribunal Examinador interrogan a los sustentantes y, una vez concluido el interrogatorio, el Tribunal delibera sobre el trabajo presentado.



ARTÍCULO 4

El Tribunal considera el trabajo de graduación:

Aprobado
 Reprobado

y le confieren la calificación de: 10 Con observaciones
 Sin observaciones



ARTÍCULO 5

El Presidente del Tribunal comunica al sustentante el resultado de la deliberación y lo declara acreedor del grado de **Licenciatura en Administración de Oficinas**.

Se le indica la obligación de presentarse al acto público de juramentación, al que será oportunamente convocado por la Universidad Nacional.

Se da lectura al acta que firman los miembros del Tribunal Examinador y el sustentante, a las 11:40 horas del 27 de marzo del 2026.

UNA
UNIVERSIDAD NACIONAL
00000000
 RODOLFO LEON ANCHIA (FIRMA)
 PERSONA FISICA, CPF-01-1078-0144.
 Fecha declarada: 27/03/2026 12:05:36 PM

M.Sc Rodolfo León Anchía
 Subdirector
 Sección Regional Huetar Norte y Caribe

Observaciones:

C: Decanato
 Unidad Académica
 Sustentante/es

Agradecimientos

Mi más sincero agradecimiento a Dios, por brindarme la fortaleza, la claridad y la perseverancia necesaria para culminar este Trabajo Final de Graduación, aún en momentos de dificultades personales y académicas. Así mismo un agradecimiento sincero nuestro tutor M.Sc.

Fabián Garrido Cordero por su guía, apoyo y acompañamiento en todo momento los cuales fueron fundamentales para el desarrollo y mejora del presente estudio. También a los lectores

M.Sc. Ileana Paniagua Retana y M.Sc. Esteban Zamora Avalos quienes nos brindaron sus aportes a la presentación de este proyecto. Agradecemos a la Universidad Nacional por ser un pilar importante en nuestra formación profesional y que a raíz de toda esa preparación es que se ha logrado una inserción al mercado laboral efectiva. A todos los docentes quienes al transcurso de la carrera nos brindaron las herramientas para el desarrollo profesional.

Dedicatoria

Dedico este Trabajo Final de Graduación, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesaria para culminar este proceso académico, aún en medio de las adversidades. Asimismo, lo dedico a la memoria de mis padres, cuya ausencia marcó profundamente este camino, pero sus enseñanzas y ejemplo fueron un apoyo constante para persistir y no desistir. Este trabajo representa resultado del esfuerzo, disciplina y superación personal, en los que enfrenté retos académicos y circunstancias adversas que pusieron a prueba mi constancia, convirtiéndose finalmente en una muestra de resiliencia y compromiso con mi formación profesional.

Víctor Adonay Ibañez Leiva.

Resumen Ejecutivo

La administración de oficinas es fundamental para el éxito de las empresas, ya que es el área encargada de asegurar que se ejecuten de manera eficiente y productiva todos los recursos y actividades administrativas, de esta manera las empresas logran sus objetivos planificados sin tener que obstaculizar sus procesos de desarrollo.

La presente investigación se realiza en el período comprendido entre el 2022 y 2023 en Inversiones Confines S.A, empresa que se dedica a la venta de materiales de construcción y artículos para el hogar y se encuentra ubicada en Heredia, Sarapiquí, Horquetas barrio La Victoria. Se aborda la problemática planteada originalmente por la gerencia de la empresa sobre una ineficiente gestión documental en la empresa Inversiones Confines S.A.

El trabajo de investigación tiene como objetivo mejorar el modelo de gestión documental de la empresa mediante la elaboración de un manual basado en las normas ISO 30300 a 30302. El propósito de este manual es contribuir con la efectividad de los procesos documentales de la empresa a partir del período 2022-2023.

Se debe realizar una revisión bibliográfica sobre la gestión documental y las normas ISO que contribuya a formar una referencia que sirva de base para la investigación.

La investigación es de tipo exploratoria, lo que permite analizar y evaluar el sistema de gestión documental actual y determinar las posibles carencias o fallos en los procesos de administración de archivos. Para ello, se siguen los lineamientos internos establecidos por la empresa con el fin de identificar los puntos de mejora necesarios en la gestión documental y proponer soluciones efectivas que contribuyan con la optimización del manejo de la información y los documentos en la organización. Además, se utilizan herramientas de diagnóstico, como por ejemplo un análisis FODA que permita sobre todo resaltar las oportunidades y amenazas para su intervención.

Con lo anterior se quieren establecer brechas de oportunidad con base en la matriz de la familia ISO 30301. Eso permite realizar una matriz comparativa para establecer los riesgos y las oportunidades de mejora en el desempeño de la gestión documental. Como complemento se investiga al personal administrativo que tiene contacto directamente con los documentos de la empresa debido a que son los informantes clave, lo cual se realiza mediante encuestas y sondeos.

Por último, se propone la elaboración del manual basado en la familia de normas ISO 30300 a 30302, que incluye los requisitos y principios para la gestión de documentos, así como las directrices para su implementación.

Se concluye que la implementación del manual puede contribuir significativamente con la mejora de la gestión documental de la empresa, brindando beneficios como una mayor eficiencia, transparencia y confiabilidad en la gestión de la información.

Abstract

Office administration is fundamental to the success of companies, as it is the area responsible for ensuring that all administrative resources and activities are carried out efficiently and productively, enabling companies to achieve their planned objectives without hindering their development processes.

This research is being conducted between 2022 and 2023 at Inversiones Confines S.A., a company that sells construction materials and household items and is located in Heredia, Sarapiquí, Horquetas, La Victoria neighborhood. It addresses the problem originally raised by the company's management regarding inefficient document management at Inversiones Confines S.A.

The research aims to improve the company's document management model by developing a manual based on ISO standards 30300 to 30302. The purpose of this manual is to contribute to the effectiveness of the company's document processes from the 2022-2023 period onwards.

A literature review on document management and ISO standards should be conducted to help form a reference that will serve as the basis for the research.

The research is exploratory in nature, allowing for the analysis and evaluation of the current document management system and the identification of possible gaps or failures in the file management processes. To this end, the internal guidelines established by the company are followed in order to identify areas for improvement in document management and propose effective solutions that contribute to the optimization of information and document handling within the organization. In addition, diagnostic tools are used, such as a SWOT analysis, which allows opportunities and threats for intervention to be highlighted.

The aim is to establish opportunity gaps based on the ISO 30301 family matrix. This allows a comparative matrix to be created to establish the risks and opportunities for improvement in document management performance. As a complement, administrative staff who have direct contact with company documents are surveyed, as they are key informants.

Finally, the development of a manual based on the ISO 30300 to 30302 family of standards is proposed, which includes the requirements and principles for document management, as well as guidelines for its implementation.

It is concluded that the implementation of the manual can significantly contribute to the improvement of the company's document management, providing benefits such as greater efficiency, transparency, and reliability in information management.

CAPÍTULO I

Introducción

Es de conocimiento, para todas las empresas en general, la suma importancia de la realización con cuidado y orden de las actividades de la organización. El manejo de los datos y la documentación que las empresas producen tienen preponderancia ya que son la memoria de la empresa.

Según Robbins y Coulter (2014), la administración de oficinas es un proceso importante que incluye la planificación, organización, dirección y control de los recursos necesarios para realizar las tareas y alcanzar los objetivos de la empresa.

Con el paso de los años se han ido implementando mejoras a los sistemas empresariales más específicamente en el ámbito secretarial y de archivo. Estas mejoras mayormente han sido planteadas en varias normas o guías elaboradas por profesionales de la materia. Cualquier organización que no se tome en serio esta área puede estar susceptible a complicaciones en el manejo de su información, que es de suma importancia. Con base en la entrevista realizada a Ivania Alfaro, encargada del área de contabilidad, en la empresa Inversiones Confines S.A, se presenta una situación en particular donde el sistema de gestión documental es casi nulo o mal ejecutado. Lo anterior está generando una acumulación desorganizada de la documentación de la empresa y de su deterioro, es necesario una intervención donde se implemente una mejora en dicho sistema para que pueda funcionar adecuadamente y los documentos estén disponibles con un manejo apropiado.

Las normas de la familia ISO 30300 a 30302 disponen de una serie de estándares sobre requisitos básicos para que las empresas mantengan de forma sistemática los documentos que se obtienen a partir de sus operaciones y así lograr administrarlos con fiabilidad y eficiencia. Es por este motivo que esta investigación desarrolla una metodología que permite mejorar el flujo con el que se resguarda la información para su consulta y que a su vez permite que la empresa no contemple pérdidas en documentos basándose en las normas anteriormente mencionadas.

Con base en lo anterior, resulta necesario la elaboración de un modelo de gestión documental que resguarde de forma segura los documentos en un lugar de fácil consulta y archivo. En definitiva, un modelo de gestión documental es la base que permite proyectar el desarrollo corporativo en todos los ámbitos, pero además también ayuda a que sus colaboradores puedan optimizar el tiempo de las actividades que realizan para alcanzar las metas propuestas; además los proveedores tienen una comunicación más clara y eficaz en cualquier operación y sobre todo proporciona que los clientes puedan encontrar una organización bien estructurada, preparada para la demanda y su satisfacción.

1.1 Contexto del proyecto

La importancia de los estándares de calidad, eficacia y competitividad en la organización es un tema de suma importancia, la función de los estándares de calidad en la empresa y sus procesos han hecho que durante la evolución de esta se vayan mejorando prácticas o actitudes en todos los ámbitos de la vida hasta llegar a la actualidad donde los estándares ya no sólo se limitan a las organizaciones, sino que se puede encontrar en casi todas las actividades diarias de las personas. La calidad se establece para tener una tolerancia en la cual basarse y que lo que se hace, sea realizado con una constancia y certeza bien hecho.

Entonces se puede desglosar de lo anterior que los estándares de calidad se definen como los puntos referenciales que se utilizan para puntualizar un conjunto de condiciones reunidas con el fin de que las características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer las diversas expectativas de calidad de un grupo de clientes. Asimismo, constituyen un conjunto de documentos con descripciones y terminologías precisas que definen las especificaciones, pautas o requerimientos que han de utilizarse para garantizar que los materiales, productos o servicios sean apropiados para cumplir su propósito. Hay que recordar que la palabra calidad hace referencia a la garantía de satisfacción del cliente frente a un servicio o producto (Euroinnova, 2012, p. 50).

Algunas características de los estándares de calidad son:

- Ofrecen una cantidad exacta de productos
- Establecen un ritmo de distribución puntual
- Fijan precios de acuerdo con las variables de oferta y demanda
- Garantizan eficiencia al cliente
- Brindan facilidades de uso
- Procuran niveles óptimos de seguridad

1.1.1 Normas ISO

Las normas ISO son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria.

Las iniciales ISO son el acrónimo de International Organization for Standardization, y sus orígenes se remontan a 1946, como unión de otros organismos que existían previamente y cuyo objetivo era la regulación y establecimiento de estándares para la fabricación (International Federation of National Standardizing (ISA) y la United Nations Standards Coordinating Committee (UNSCC)); a la reunión inicial, que tuvo lugar en el Instituto de Ingenieros Civiles de Londres, asistieron 64 delegados en representación de 25 países (Bustelo, 2011, p. 3).

Desde entonces y hasta la fecha se han creado más de 23.000 estándares que cubren multitud de áreas de gestión, tecnologías y procesos de producción. Se trata de una organización no gubernamental, en la que se encuentran presentes en 164 países, con 781

comités y subcomités técnicos implicados en el desarrollo de estándares, y que tienen su secretaría Central en Ginebra, Suiza (Bustelo, 2011, p. 5).

Las normas ISO son una herramienta fundamental hoy en día, para cualquier organización que desee avanzar y mejorar en los complejos mercados actuales transmitiendo confianza y competitividad.

1.1.2 Norma ISO 30300

La serie o familia de normas ISO 30300 nace con una vocación integradora con los otros sistemas de gestión. En la implantación de los SGE (Sistema de Gestión Estándar) existe un fuerte componente de gestión de documentos. El propio sistema de gestión se basa en la existencia de una política y objetivos documentados y de unos procedimientos que describen los distintos procesos incluidos en el sistema de gestión. Al mismo tiempo los procesos de trabajo deben generar evidencias que permitan comprobar que se han realizado según los procedimientos definidos. El sistema de gestión para los documentos propuesto en las normas ISO 30300 puede, por lo tanto, implementarse integrado con otros sistemas de gestión permitiendo con poco esfuerzo ampliar la eficacia de estos (Ruesta, 2011, p. 6).

También puede implementarse en organizaciones de cualquier tamaño o sector, que no necesariamente hayan implementado otros SGD.

Para la implantación de un sistema de gestión de normas ISO 30300, es imprescindible el liderazgo de la alta dirección y la implicación de toda la organización. Los responsables directos de la implantación deben tener conocimientos de gestión documental al tiempo que de sistemas de gestión.

1.2 Descripción del problema

La administración de oficinas tiene un papel fundamental dentro de toda organización, ninguna empresa podría realizar sus funciones sin una adecuada administración de sus recursos, es necesario tener un buen control para optimizar los procesos y mantener con funcionamiento todas las funciones administrativas.

El área funcional de toda organización y en la que convergen las otras áreas de la empresa es el centro-motor en el que interactúan personas, se desarrollan procesos y se administra la información. La oficina se ve afectada por el entorno social, comunal y profesional en el que se encuentra, lo que justifica y evidencia la interdisciplinariedad de la formación profesional en esta área, y su atinencia en el campo de las Ciencias Sociales. De acuerdo con Cruz (2021) “La importancia de la Administración de Oficinas radica en: “organizar, ordenar y controlar los ejercicios de oficina con el fin de lograr objetivos empresariales y lograr la ejecución competente y viable de la oficina. La realización de un negocio depende de la eficacia de la oficina” (p.1).

Además, la administración de oficinas enlaza muchas de las labores que se realizan dentro de cada empresa, resulta indispensable la gestión de estas labores pues con ellas se alcanza los objetivos y el desarrollo de la empresa. Dentro de las múltiples labores que se relacionan se encuentra la gestión documental; en palabras de Sierra y Neira (2009) la gestión

documental es un “Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (p.27).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, es imprescindible que cada empresa cuente con una gestión documental óptima que permita resolver y ayudar al desarrollo de los objetivos de las empresas; sin embargo, muchas compañías laboran percibiendo la carencia que presentan en relación con la gestión documental lo que provoca un deterioro en sus archivos; según Aparisini (2019) si las empresas no cuentan con una buena gestión documental puede provocar “graves consecuencias para las empresas. La ineficiencia, la lentitud en los procesos, la pérdida de tiempo, la desorganización y los errores en los documentos son algunos de los efectos de llevar a cabo una mala gestión de la información” (párr. 3).

La empresa Inversiones Confines S.A es una mediana empresa cuya función consiste en la venta de herramientas, materiales de construcción, artículos para el hogar y acabados; nace el 2 de febrero del año 2003, ubicada en La Colonia Victoria de Horquetas del cantón de Sarapiquí. Su inicio lo dieron cuatro socios de nacionalidad colombiana, hoy en día sólo dos de ellos son los encargados de la empresa por ser los dueños mayoritarios. Actualmente cuentan con 24 colaboradores, 5 son del área administrativa y 19 del área operacional.

La memoria de cualquier organización es el archivo; este representa todos los procesos ejecutados en las diferentes unidades administrativas que se tienen en una oficina. La gestión documental busca la facilitación y conservación de los documentos o archivos, de ahí la importancia de una adecuada administración documental. La administración de archivos es importante para una adecuada gestión en la documentación. Neira y Sierra (2009) definen administración de archivos como “todas aquellas operaciones administrativas, técnicas y operativas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, valoración, preservación y servicio del archivo producido por una institución de los fondos documentales que se encuentren bajo su custodia” (p. 90).

La problemática se deriva de la falta de lineamientos específicos en la administración documental; cuando no se cuenta con normas óptimas que influyen en salvaguardar la información de la empresa, da como resultado problemas que pueden generar confusión en la planificación, control y supervisión de la información que recopila y crea la empresa, además de cómo se deben almacenar los documentos y lo que implica tener una administración documental eficiente que se pueda adaptar a las necesidades de la empresa.

Según Torres (2010), la administración documental es “el proceso de planificación, organización, control y el adecuado manejo de los datos producidos por los organismos o instituciones, y que están relacionados con la creación, almacenamiento, ubicación, control de seguridad, acceso de la información de la institución”, (Hidalgo, 2014, p. 22). Las deficiencias en los procesos de administración de archivos pueden provocar pérdida de tiempo en las consultas de algún documento.

Se tiene constancia de que los trabajadores pierden hasta el 70% de su tiempo en la jornada laboral buscando documentos. En multitud de empresas, no se tiene en cuenta esta

pérdida, implementando recursos en mejorar otras áreas y dejando a un lado la mala gestión documental. (Servisoft, 2018). Mediante lo anterior expuesto por los autores se evidencia las grandes consecuencias que se pueden presentar por no tener el cuidado necesario en la administración documental.

De acuerdo con una indagación realizada a la encargada del archivo de la empresa Ivannia Alfaro el 16 de setiembre de 2022, indica que los problemas que actualmente se identifican dentro de la empresa en torno a la administración de archivos corresponden a la falta de un sistema que permita la correcta clasificación, administración y archivo de los documentos que se producen y llegan a la empresa, además que no existe un espacio para una adecuada clasificación y conservación de los documentos más antiguos en la empresa y el conocimiento que permita implementar los procesos de gestión documental.

En la gestión documental se abarca lo necesario para que los documentos se conserven. Para la correcta gestión documental se necesita un sistema de clasificación archivístico que esté compuesto por normas institucionales y que pueda conservar los documentos en óptimas condiciones archivísticas que permitan clasificarlos de acuerdo con las necesidades de la empresa. La clasificación archivística se define como:

Proceso de identificación y agrupación de expedientes homogéneos con base en la estructura funcional de la dependencia o entidad. Cuadro general de clasificación archivística: instrumento técnico que refleja la estructura de un archivo con base en las atribuciones y funciones de cada dependencia o entidad. (La Gaceta de México). (2004, p. 2)

En el ámbito nacional, en una investigación realizada por Acuña y Fernández (2013) mencionan que “La falta de implementación de un sistema de clasificación archivístico normalizado en las instituciones, provoca entre otras cosas un limitado acceso a la información pública, obstaculiza la toma de decisiones y opaca la transparencia administrativa, alterando la percepción que tienen los habitantes de los servicios institucionales” (p.27).

Para las empresas el adecuado manejo de los documentos representa la seguridad y satisfacción de la información, el control documental significa cumplir directrices y políticas en la documentación desde su inicio hasta su valoración final. No contar con sistemas de clasificación archivística simboliza el descontrol en la documentación, pérdida de tiempo en la disponibilidad de los documentos al momento de su consulta, reducción de espacio físico al crear documentos duplicados y al no cumplir con la vida útil de cada documento y desconocimiento de lineamientos específicos para la transición de los expedientes. Lo anteriormente mencionado son problemas específicos que se derivan de la inexistencia de un sistema que evidencie el óptimo uso de normas archivísticas.

La clasificación archivística es vital para la empresa Inversiones Confines S.A. ya que en ella se abarcan puntos importantes como el orden además porque contiene las condiciones necesarias para el óptimo cumplimiento de todas las funciones del archivo. Mediante una visita preliminar a la empresa se corroboró la falta de lineamientos sobre la clasificación archivística que permitan acoplarse a las necesidades sobre la producción documental y lo que conlleva en términos de almacenaje.

Actualmente existen varios factores que propician la incorrecta gestión documental, uno de ellos es la falta de conocimiento en normativas de calidad ISO ya que, los colaboradores no tienen conocimientos previos para abordar el almacenaje adecuado de los documentos.

De acuerdo con Alonso (2020), las normas ISO “Son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria” (párr. 1). Las normas ISO proveen un alto rendimiento en los procesos, permiten ejecutar de manera óptima cada paso de tal manera que se obtienen resultados eficaces y que además permiten reducir los errores en su ejecución. Una mala calidad en los procesos de la empresa incurre a que el desarrollo de esta se obstaculice presentando así errores en los procesos internos.

En una investigación internacional realizada por Mesu y Cuervo (2017) mencionan que “La mayoría de pequeñas empresas en el área de desarrollo de contenidos evidencian una serie de inconvenientes que son producto de una nula o incorrecta aplicación de las normas de gestión documental y que son enunciadas en la norma ISO. Como resultado de esta falencia suelen darse diversos tipos de inconvenientes como son: la pérdida de documentos, pruebas documentales incompletas, tiempo excesivo en la búsqueda de documentos, trámites demorados, repetición de las tareas ya concluidas.” (p. 14).

La problemática en la empresa Inversiones Confines S. A es la dificultad para adaptar sus lineamientos internos de gestión documental con normas estándar de calidad internacional, esto debido a que se evidencia una falta de acoplamiento de normas de calidad internacionales en los procesos archivísticos, de tal manera que estos presentan poca claridad ante la exigencia que necesitan el resguardo y su cuidado óptimo. La causa es la presencia de un vacío de conocimiento en la normativa interna para adaptarlas a las normas de calidad sin incumplir lo estipulado porque el personal administrativo no tiene todo el conocimiento sobre cómo se debe ejecutar los procesos que implican llevar una adecuada gestión documental y la importancia que representa.

En el ámbito de la gestión documental existe un apartado en las normas ISO que son la familia 30300. En esa familia los procesos de calidad implican el desarrollo y la optimización con eficiencia de estos. Al no tener conocimientos sobre estándares de calidad en la gestión documental se incurre en muchos errores en la administración, así como gastos y baja productividad. Estas normas indican estándares que se deben fijar para obtener procesos óptimos de gestión documental.

Cada norma tiene un alcance específico que se detalla a continuación. Cuenca (2019) menciona el objetivo de la norma ISO 30301 es: “brinda a las organizaciones lineamientos para el uso adecuado del Sistema de Gestión de Registros, su orientación se encuentra enfocada en el éxito organizacional, toda vez que guía a las partes interesadas en la toma de decisiones y en la gestión de los recursos con una metodología que busca eficiencia en el negocio, primero en la rendición de cuentas, segundo en la gestión de riesgos y tercero en la continuidad del negocio, creando valor en los recursos informáticos como un bien en la organización.” Para Cuenca (2019) la norma ISO 30302 tiene la finalidad de “las directrices

para la implementación de (ISO 30301) correspondiendo al suministro y orientación práctica de sobre cómo responder a los requerimientos que una organización necesita para demostrar que cuenta con las herramientas suficientes para controlar, gestionar y mantener registros producto de las actividades de negocio.” (p. 33).

Las normas de la familia ISO 30300 permiten la implantación de un modelo normalizado de sistema de gestión para los documentos en cualquier tipo de organización. Cumplir con requisitos legales, optimizar procesos y recursos, o facilitar la creación y control de documentos fiables, auténticos, íntegros y usables son sólo algunas de las ventajas de la certificación de este sistema de gestión (Adaptin, 2016).

Según la entrevista realizada a Ivannia Alfaro Badilla, la problemática de la empresa Inversiones Confines S.A es sumamente importante para realizar una mejora en la gestión documental que permita establecer estándares de calidad internacional. Para esta investigación se propone que esta mejora pueda normalizarse con un modelo basado en las normas de la familia ISO 30300, más específicamente en las normas de la 30301 a la 30302.

Una inadecuada gestión documental también puede ser ocasionada por la falta de capacitaciones en relación con un proceso tan importante como lo es el archivo; de acuerdo con COFIDE (2022) “La capacitación es un proceso que ayuda a los seres humanos a adaptarse a las circunstancias que se presenten y permite que pueda responder a ellas de manera eficiente, para ello, es necesario desarrollar habilidades por medio del aprendizaje”. (párr. 1). Por tal razón es indispensable que cada empresa cuente con personal apto para desarrollar las funciones que encomiendan, de lo contrario se continuarán evidenciando estos problemas que afectan directamente al desarrollo de la empresa porque se detienen los procesos. Este aporte es apoyado por Azcona (2025) el cual menciona que:

La alta rotación no solo incrementa los costos asociados con la búsqueda, contratación y capacitación de nuevos empleados, sino que también afecta la continuidad y eficiencia operativa de la empresa. La pérdida constante de talento experimentado puede desestabilizar los equipos de trabajo, disminuir la moral de los empleados que permanecen y, en última instancia, impactar negativamente la calidad de los artículos o servicios ofrecidos. (párr. 9)

El personal de la empresa Inversiones Confines S.A poco conoce del proceso adecuado sobre el manejo del archivo, lo que genera un sinfín de problemas mencionados anteriormente. Es indispensable que a los colaboradores se les brinde herramientas adecuadas sobre la importancia de mantener una óptima administración documental y los procesos por los cuales debe pasar un documento.

En síntesis, en la empresa Inversiones Confines S. A se presenta deficiencia en la administración documental, por la falta de un sistema de gestión documental, lo cual ocasiona situaciones de deficiencia en acceso a la información y duplicidad de procesos, lo que causa problemas con seguridad y poca comunicación. No están establecidos roles óptimos que garanticen un manejo adecuado de cada proceso, cada colaborador puede realizar múltiples tareas, pero lo cierto es que cuando hay deficiencia de control, la productividad se puede volver un enemigo en contra, lo que conlleva a no contribuir con el desarrollo interno de los

colaboradores y la empresa. Por ende, al no establecer una persona con conocimientos aptos y lineamientos específicos decrecen en el desarrollo de la empresa.

En la Administración de Oficinas resulta importante lograr que los procedimientos se efectúen planificando, organizando, direccionando y controlando las diferentes tareas que conllevan el desarrollo de la empresa, se centra en el quehacer de las actividades propiciando desafíos que conserven el cumplimiento de las directrices de la empresa además implica la constante actualización de todo lo que aplica para realizar los objetivos con eficiencia y calidad. La oficina siempre será el centro de una cadena de funciones de toda organización, es ahí donde es de suma importancia vincular los retos de las oficinas modernas con los estándares de calidad internacional (ISO); al establecer la relación de las normas internacionales de estandarización con la administración de oficinas se vincula lo cotidiano con la eficiencia, eficacia y calidad; al tener lineamientos con estos factores se implementan técnicas que establecen buenas prácticas unificando elementos para mejorar sus servicios y reducir costos de operación, cuando se cuenta con procesos óptimos la oficina se desarrolla de forma que implica más productividad y alcance de desarrollo en menos tiempo.

1.3 Antecedentes

La historia de la gestión documental se remonta a los inicios de la escritura. De aquella ya imperaba la necesidad de mantener documentos de todo tipo y cómo hacer para llevar una gestión de archivos óptima en el futuro. Dentro del entorno empresarial se habló de derivar la gestión documental a ciertas personas dentro de la compañía que administraban los repositorios físicos de documentos, tales como los archivadores, las estanterías y los libros de registro.

Con el auge de la tecnología, a partir de la década de los años 60 se empezó a utilizar el ordenador como apoyo a la actividad de la administración de documentos y a la gestión de la información por primera vez en bibliotecas de Estados Unidos e Inglaterra a través de sistemas que interpretaban catalogación leíble por ordenador.

Muchos autores, entre ellos, Doyle Murielle y Myriam Mejía están de acuerdo en que la gestión documental o gestión de documentos fue concebida en Estados Unidos, alrededor de la década de los años 50; fue muy aceptada dentro de ese país y fue reconocida de forma oficial a mediados del siglo XX. La Gestión Documental revolucionó toda la práctica archivística que se venía realizando hasta entonces, ya que introduce el ciclo vital de los documentos de lo cual no se conocía hasta ese momento, demostrando una interconexión entre las diversas etapas o procedimientos que se aplican a los archivos personales o institucionales.

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, se produjo una explosión de información, esto debido a la búsqueda de superioridad tecnológica por parte de los países, principalmente Estados Unidos y la extinta Unión Soviética; esta eclosión llegó a tal punto de que surgen problemas relacionados con la gran cantidad de documentos, de papeles que se estaban produciendo; es a raíz de esto que la gestión documental pudo posicionarse más rápidamente en el seno de las organizaciones en Estados Unidos y otros países que sufrían de exceso de

documentos, lo que permitió reducir y organizar toda esta documentación, partiendo del ciclo vital de los documentos y respetando siempre el principio de orden original y el principio de procedencia.

Un programa de gestión documental puede ser entendido como un conjunto de instrucciones que se les indican a cada departamento dentro de la organización, estas instrucciones están relacionadas con la correcta implementación de las operaciones archivísticas que se realicen en cada departamento, con el fin de que en líneas generales se manejen los documentos de igual forma en los diferentes departamentos, facilitando así la gestión documental dentro de la organización.

Al implementar o elaborar un programa de gestión documental, se buscan alcanzar una serie de objetivos, como lo comenta Myriam Mejía (2005), entre los que se pueden mencionar:

- Tener en cuenta la importancia que tienen los documentos de archivos dentro de cualquier institución pública o privada.
- Buscar la racionalización y control de la producción documental, basándose en los procedimientos archivísticos, con el fin de evitar la producción de documentos innecesarios o que documentos que no lo ameriten sean conservados por más tiempo del necesario o el reglamentario.
- Hacer una reglamentación en cuanto al tipo de materiales y soportes de calidad que se empleen, todo en busca de la preservación del medio ambiente.
- Permitir la recuperación de información de una forma mucho más rápida, efectiva y exacta.
- Lograr que los archivos sean vistos dentro y fuera de la organización como verdaderas unidades de información útiles no solo para la administración sino también para la cultura.

Para la puesta en marcha de un programa de gestión documental, es necesario tener unas consideraciones básicas; como lo comenta Myriam Mejía (2005), podemos resumirlas diciendo que estas consideraciones son de dos tipos: Administrativas, se enfoca en la administración de la empresa en aspectos como la transparencia, el aprovechamiento de materiales y la eficiencia de la administración; Económicos, se refiere a la evaluación del ahorro que genera la gestión de documentos, al evitar la conservación de documentos innecesarios y el buen aprovechamiento de los recursos destinados para la gestión documental.

En el mismo orden de ideas, la autora antes mencionada comenta que son necesarios una serie de aspectos en cuanto a la planeación de este programa de gestión documental, entre los que menciona el diagnóstico, los requisitos técnicos y los requisitos administrativos.

El Diagnóstico es entendido como la búsqueda e identificación de problemas, oportunidades y objetivos, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y mantenimiento del programa, además de planes de mejoramiento y planes de contingencia.

Los Requisitos Técnicos se refieren a los instrumentos con los que se cuentan para llevar a cabo este programa documental, como pueden ser manuales de procesos y

procedimientos, manual de funciones, tablas de valoración documental y tablas de retención documental entre otros.

El Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos, la cual incluye disposiciones para la gestión de documentos electrónicos, así como procesos comunes a todos los tipos de documentos, incluyendo dentro de estos procedimientos comunes de gestión de documentos aquellas especificidades propias de los documentos electrónicos. Por ejemplo, dentro del MGD hay una Guía de implementación específica de Administración Electrónica pero también se incluyen en procesos comunes a todos los documentos las especificidades propias para llevar a cabo dichos procesos en documentos electrónicos, como por ejemplo en los de transferencia o eliminación de documentos.

Con el fin de garantizar que los requisitos de gestión documental y de datos se integren plenamente en los sistemas de información, es importante que se trabaje en estrecha colaboración entre los responsables de gestión documental y de archivos, de transparencia y acceso a la información pública y de las tecnologías de la información y gobierno electrónico.

En el contexto de este Modelo, se entiende como técnico de gestión documental y archivos a aquellos profesionales que desarrollan sus funciones en cualquiera de los procesos archivísticos. Los objetivos para alcanzar se deben definir siempre dentro del respeto a las normas, legislación y reglamentos vigentes en los respectivos ordenamientos jurídicos nacionales.

La gestión documental y de archivos es un proceso transversal en todas las organizaciones, por lo que se integra en todos los procesos que llevan a cabo las distintas áreas de una organización.

1.3.1 Antecedentes Nacionales

Desde 1990, Costa Rica promulgó la Ley del Sistema Nacional de Archivos n°7202. Esta ley regula la gestión y organización de los archivos de las instituciones que conforman el sector público costarricense (SPC), compuesto por aproximadamente 318 instituciones públicas. Esa ley no sólo establece las funciones archivísticas que se deben ejecutar, cuyo ente rector del SNA es la Junta Administrativa del Archivo Nacional (JAAN), sino que establece la obligatoriedad de remitir a la Dirección General del Archivo Nacional (DGAN), un informe anual por medio del cual se detalle el desarrollo archivístico de cada institución que conforma ese sistema nacional (Guevara, 2020). Según el autor, toda institución pública debe incluir y poner en práctica un sistema de gestión que cumpla con las normas establecidas en la regulación de la gestión documental institucional del país, para que de esta manera se lleve un control y orden adecuado en el manejo de la documentación, facilitando los procesos o la rendición de cuentas.

A nivel nacional, el Archivo Nacional de Costa Rica (ANCR) ha desarrollado una serie de estrategias con la finalidad de impulsar el desarrollo archivístico costarricense, a través de diferentes servicios como lo son: las asesorías y fiscalizaciones específicas presenciales, asesorías modelo, actividades de capacitación, resolución de consultas técnicas presenciales y escritas, emisión de normas técnicas, entre otros. Congruente con lo

establecido en el marco jurídico vigente, el ANCR en aras de salvaguardar el patrimonio, mejorar la gestión y la conservación de los documentos, efectuó una serie significativa de inspecciones o fiscalizaciones (también se pueden llamar auditorías archivísticas) en archivos centrales o institucionales y de gestión, desde la creación del SNA en 1990 (Guevara, 2020).

1.3.2 Antecedentes Internacionales

De acuerdo con diversos autores internacionales, “al menos dentro de los últimos 30 años, nos encontramos en la era de la economía del conocimiento, en la cual, predomina como principal factor de creación de valor de las empresas modernas, la gestión de los activos intangibles de las organizaciones” (Alvin Toffler, 1990; Kaplan y Norton, 1996 y Peter Drucker, 2001, p. 2).

En este contexto, la gestión del conocimiento se convierte en la piedra angular para que las organizaciones puedan crear valor sostenible a su sociedad.

De acuerdo con Watson, para diferenciar los conceptos de datos, información y conocimiento, sugiere que los datos son hechos que no han sido analizados ni resumidos, la información corresponde a datos que han sido procesados en forma significativa y el conocimiento se refiere a la capacidad para usar la información. Por su parte, Gómez Vieytes y Suárez Rey (2010) proponen las siguientes definiciones:

- Datos: registro de hechos o transacciones básicas, no son explicativos del fenómeno asociado al hecho real.
- Información: conjunto de datos con una estructura y organización, tienen un significado que los dota de relevancia y propósito.
- Conocimiento: información puesta en contexto, unida a una comprensión de cómo utilizarla, se requiere un proceso de asimilación para convertir la información en conocimiento.

Varian y Shapiro (2000) opinan que producir nueva información es un proceso costoso; sin embargo, con el apoyo de las tecnologías actuales, reproducir la información es muy barato (p. 449). Adicionalmente, de acuerdo con Alfons Cornellá (2000) la información en sí misma no tiene ningún valor en sí, su verdadero valor radica en el uso que la organización y las personas puedan hacer de ella, en la capacidad para procesar la información y transformarla en conocimiento productivo y rentable para la empresa (Pereira, 2019).

Autores internacionales como Gómez Vieytes y Suárez Rey (2010) mencionan el caso de la estrategia basada en la creación de un almacén de conocimientos (asociada a la administración del conocimiento explícito), las organizaciones han implementado procesos para almacenar documentos repletos de conocimientos, mediante un sistema donde puedan ser recuperados con facilidad. En este caso, los sistemas de gestión documental, los servidores web corporativos, los motores de búsqueda y las bases de datos compartidas facilitan la construcción y posterior utilización de estos almacenes de conocimiento (Pereira, 2019).

Según lo anterior, se puede distinguir que en todas las instituciones existe un flujo documental relacionado con las actividades de la organización, este flujo se desarrolla interna u externamente. En síntesis, la gestión documental en una institución u organización representa el conjunto de actividades que intervienen en el manejo de los documentos, en donde estos pasan por cambios de estado como: creación, clasificación, firma, edición, transporte, almacenamiento, consulta o destrucción.

Silva (2018) define la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), conocida también como Organización Internacional para la estandarización, como una organización que se encarga de la creación de estándares internacionales y normas de comunicación, fabricación y comercio a nivel mundial. Una de las normas ISO más conocidas y utilizadas es la ISO 216 que contempla los tamaños del papel (Tamaño A3, tamaño A4, tamaño A5).

La Organización Internacional de Normalización (ISO) fue fundada en el año 1947 y su sede se encuentra en Ginebra. Está conformada por organismos de estandarización nacionales de 153 países, entre ellos se encuentran el DIN en Alemania, AENOR en España y AFNOR en Francia.

El mismo autor explica que tiene como propósito establecer un estándar en la gestión de calidad. Las normas ISO son una parte importante de los sistemas y procesos que apoyan los objetivos organizacionales de la organización ISO. El sitio web de ISO define la importancia de sus normas para garantizar las características deseables de los productos y servicios, tales como la calidad, respeto al medio ambiente, seguridad, fiabilidad, eficiencia y capacidad de intercambio a un costo económico. Por lo tanto, el propósito de la familia de normas ISO 9000 de gestión es proporcionar sistemas y procesos para la gestión eficiente y eficaz de la calidad en las empresas.

Según Julián Pérez y Ana Gardey (2011) un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Del mismo modo, hay manuales empleados para describir y explicar el funcionamiento de una empresa u organización (manual de procedimientos, de organización, de calidad, etc.), así como otro tipo de manuales, también relacionados con el campo organizacional, como los manuales de identidad corporativa, de convivencia o administrativos, entre otros.

1.3.3 Norma ISO 30300 y 30301

El éxito de las organizaciones depende en gran medida de la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión diseñado para la mejora continua de su desempeño al tiempo que atiende las necesidades de las partes interesadas. Los sistemas de gestión ofrecen una metodología encaminada a la consecución de las metas de la organización, para la toma de decisiones y la gestión de recursos.

La creación y gestión de documentos es parte integral de las actividades, procesos y sistemas de las organizaciones. La gestión documental hace posible la eficiencia, la rendición de cuentas, la gestión de los riesgos y la continuidad del negocio. También permite a las organizaciones capitalizar el valor de sus recursos de información convirtiéndolos en activos comerciales y de conocimiento, contribuyendo con la preservación de la memoria colectiva, en respuesta a los desafíos del entorno global y digital. Las Normas de Sistemas de Gestión (Management System Standards, MSS) ofrecen herramientas para que la alta dirección implemente un enfoque sistemático y verificable en el control de la organización en un entorno que favorezca las buenas prácticas.

- ISO 30300 Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario. Especifica la terminología para toda la serie de normas, los objetivos y los beneficios de un SGD.
- ISO 30301 Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos. Especifica los requisitos para implantar un SGD cuando una organización quiere demostrar su habilidad para crear y controlar los documentos de sus actividades durante el tiempo que los necesita.

Los archivos constituyen la memoria de las instituciones y de las personas, y existen desde el momento en que el hombre decidió fijar por escrito sus relaciones como ser social. En sí, los archivos tienen una existencia clara y lejana en el tiempo; la Archivística, por su parte, comenzó como una disciplina empírica para la correcta administración de los archivos (Mendo Carmona, 1995, p. 114).

La gestión de documentos es un proceso conocido en todas partes del mundo. El objetivo final que plantea es el tratamiento adecuado y eficiente de los documentos administrativos en las organizaciones del siglo XXI. Desde sus inicios, expertos en la gestión de documentos han discutido acerca del nacimiento del archivo y los documentos de archivo como tema central, por lo que el concepto “gestión” parece haber ido tomando fuerza cuando la administración de los documentos se vio influenciada por la ventaja competitiva que actualmente representa el advenimiento de las tecnologías de la información, así como los diferentes desafíos que ha planteado en la Archivística.

A lo largo de la historia, en todo lo referente al tratamiento archivístico, la organización de los fondos documentales ha ido evolucionando; el más antiguo significado de archivo equivale al lugar donde se conservan los documentos; los templos y los palacios de las antiguas civilizaciones eran los lugares por excelencia para la constitución de estos depósitos. Los más antiguos remontan al 4000 a. C, en el Antiguo Oriente. Son notorias las tablas de barro que se han encontrado en la ciudad de Ebla, en Mesopotamia, dispuestas en estantes de madera y en distintas salas. Según indica Mendo Carmona (1995), dentro de la civilización occidental, en las ciudades griegas, los archivos se situaban en los templos. Los de Gea y Palas Atenea parecen haber sido depósitos de importantes documentos (p.115).

1.4 Justificación

El secretariado es una parte fundamental en cualquier organización. De acuerdo con los autores Bermúdez, J. et al (2011) “el secretariado es vital en tareas técnicas y ejecutivas de las organizaciones, en las que resaltan la producción y gestión documental, el soporte organizacional, la aplicación de recursos tecnológicos y la administración de documentos, entre otros” (p.79).

Partiendo de este hecho se puede decir que la Administración de Oficinas tiene una importante relación y trasfondo del área secretarial y es que parte de las funciones que desarrollará un Administrador (a) de Oficinas en el ámbito laboral se relacionan tanto con el secretariado como con la administración. Así lo menciona los autores Bermúdez, Bajo, Millán, Araya, Sánchez, Ramírez, Vargas, y Sánchez, G. (2011), “la Administración de Oficinas es un área de conocimiento propia de la administración, que tiene su razón de ser en el secretariado, deben ejecutar labores secretariales de alto nivel y elaboración de diversas labores secretariales técnicas y bilingües” (p. 82).

Como se mencionó anteriormente, la gestión documental es una de las funciones ejecutadas en la administración de oficinas y es que sin importar el enfoque que tengan las diversas empresas o instituciones del país, van a producir grandes cantidades de documentos al día relacionados con los procesos y funciones del área administrativa. Es evidente que el propósito de la elaboración de estos documentos es tener por escrito con su respectiva validación, toda aquella información relacionada con las actividades, acuerdos, trámites y demás procesos que se ejecutan durante toda la existencia de la organización.

En Costa Rica, el Archivo Nacional es una de las instituciones que tiene mucho valor para el país. Uno de sus departamentos es el servicio archivístico el cual se encarga de realizar “acciones de apoyo técnico a las instituciones que integran el Sistema Nacional de Archivos. Entre las actividades se destacan las asesorías en organización de archivo, conservación de documentos, inspecciones en los archivos para velar con la legislación archivística vigente”, (Valverde, 2021, párr. 3). Además, en su gestión cuenta con alrededor de veinte funciones por realizar de las que sobresalen:

- Inspeccionar y asesorar en archivística a los archivos administrativos públicos y a los privados y particulares, cuando éstos lo soliciten.
- Capacitar en archivística y en materias afines a los funcionarios de los archivos.
- Solicitar, de instituciones privadas y de los particulares, información acerca de los documentos de valor científico-cultural en su poder, a fin de llevar inventarios, índices, registros, censos o micropelículas de estos.
- Dictar las regulaciones necesarias para asegurar la gestión debida y conservación de los documentos, mensajes o archivos electrónicos.
- Cualquier otra función relacionada con el quehacer archivístico, (Archivo Nacional, 2021, párr. 5)

La gestión documental es uno más de los procedimientos necesarios para implementar dentro de las oficinas. Al realizar una adecuada gestión documental se pretende que todas las

empresas ejecuten adecuadamente los procesos de selección de la información, ordenamiento, búsqueda y consulta de los documentos que necesiten y eliminación de aquellos documentos que por su contenido no sea relevante almacenarlos.

Dicho esto, el Archivo Nacional es un pilar fundamental dentro de la gestión documental y por consiguiente dentro de las empresas; las funciones antes mencionadas respaldan los beneficios que pueden obtener las empresas de este ente como el Archivo Nacional. Al ser los procesos de gestión documental su razón de ser, las organizaciones se pueden beneficiar de procesos como el mejoramiento en la ejecución de los archivos, capacitaciones para los funcionarios de sus instituciones, guías y normativas relacionadas con archivo y otros procesos. Además de que basándose en normas de que dispone el Archivo Nacional, la empresa puede optar por actualizar su norma interna si así lo desea; con esto se eliminan problemas que puedan surgir en el futuro y se mantiene actualizada a lo más novedoso en temas de documentación.

En relación con lo mencionado anteriormente, la gestión documental es una herramienta esencial en el área administrativa de todas las instituciones y empresas del país. Actualmente, algunas instituciones públicas como el Ministerio de Educación Pública brindan herramientas como los manuales de gestión documental basados en las normativas que propone su archivo central, en las que se incluyen toda la estructuración y lineamientos necesarios para archivar.

Una adecuada gestión de documentos en una empresa representa un componente primordial en los procesos de realización de las funciones. Es por ello que la implementación de una adecuada gestión documental puede contribuir en el mejoramiento y rendimiento laboral de la institución. Según Ruiz y Bodes (2014), el impacto que tiene la gestión documental en las empresas se distribuye de la siguiente manera:

El 63,6% de las entidades modeladas consideran que la gestión de la información y la documentación son áreas claves para éxito empresarial, por lo cual la tienen incluida como parte de su alineación estratégica en la organización. El 100% de las empresas tienen definida su misión, visión y objetivos estratégicos. El 54,5% de los directivos están comprometidos y consideran la importancia de la gestión de la información y la documentación para el proceso de toma de decisiones (Ruiz, Bodes, 2014, p. 68).

Según el estudio antes mencionado, se aprecia que la mayoría de las empresas consideran que una adecuada gestión documental puede contribuir indiscutiblemente en el mejoramiento y buen desempeño de una institución.

El objetivo de la realización de este proyecto es identificar los procesos que realiza la empresa Inversiones Confines S.A, desde qué lineamientos efectúan la gestión documental y qué oportunidades de mejora se puede brindar al compararlos con normas internacionales.

La gestión documental tiene mucha importancia en cualquier empresa, sobre todo en los procesos archivísticos. Es relevante proporcionar los insumos necesarios que le permitan a todos los colaboradores poder ejecutar idóneamente los procesos de gestión documental para que estos puedan agilizar los procesos archivísticos. La idea de desarrollar los insumos que permitan mejorar los procedimientos de archivo de la empresa Inversiones Confines S.A

se debe también al enfoque de esta empresa, y es que la razón de ser y su principal objetivo radica en ser comercial y al ser así esto, la cantidad de documentos que necesitan un resguardo es mucha, la cual requiere un almacenamiento óptimo para ser consultados en cualquier momento.

Un sistema de clasificación archivística contempla “la ordenación y descripción del archivo cuyo objetivo es proporcionar una estructura lógica al fondo documental, reflejando así el contexto jurídico-administrativo que lo ha producido y por consiguiente facilitar conceptualmente su localización” (Acuña & Fernández, 2022, párr. 7). Es importante identificar si dentro de la empresa Inversiones Confines S.A se aplica este sistema adecuadamente o determinar qué mejoras se le pueden hacer, puesto que al implementar un adecuado sistema de clasificación archivística las instituciones garantizan una buena gestión dentro de sus oficinas.

Es de suma importancia indagar en la clasificación archivística debido a que la empresa produce diferentes tipos documentales todos los días, estos documentos tienen mucha importancia para la compañía debido a la información que contienen; sin embargo, al ser muchos documentos se pierden los lineamientos de clasificación y los documentos se archivan con otros provocando un descontrol, pérdidas de información y un inadecuado almacenaje por tema de espacio.

Esta norma internacional especifica los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión para los Documentos con el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines, misión, estrategia y metas. Trata del desarrollo y la implementación de una política y objetivos de gestión documental y facilita información sobre la medición y supervisión de sus resultados.

Un SGD se puede establecer en una organización o en varias que comparten actividades de negocio. En esta norma internacional el término “organización” no está limitado a una organización única, sino que incluye otros tipos de estructuras organizativas.

Esta norma internacional es aplicable a cualquier organización que desee:

- Establecer, implementar, mantener y mejorar un SGD como apoyo de sus actividades;
- Asegurarse a sí misma la conformidad con su política de gestión documental establecida; y
- Demostrar la conformidad con esta norma internacional mediante:
 - La realización de una autoevaluación y una autodeclaración, o
 - La confirmación de su autodeclaración por una parte externa a la organización.
 - La certificación de su SGD por una organización externa.

Esta norma internacional puede ser implementada con otras Normas de Sistemas de Gestión (MSS). Es especialmente útil para demostrar la conformidad con los requisitos de control de documentos y registros de otras normas de sistemas de gestión.

Asimismo, se quiere establecer plazos de conservación y eliminación de los documentos, la propuesta del modelo de gestión documental y la norma funcional ISO30300, para valorar su vigencia administrativa y determinar si se trasfiere la información a la

memoria corporativa de la institución o se elimina para lograr una mejor gestión de los archivos presente y futura.

Dicho lo anterior, la administración de documentos se encargará de regular los procesos de control, mantenimiento, almacenamiento, eliminación y recuperación de documentos de la mano de todas aquellas normas que cada una de las instituciones establezcan internamente.

En la actualidad, dentro del Organismo Internacional de Estandarización se han creado algunas normas ISO como la 9001, que gestiona la parte de calidad en las organizaciones y la ISO 15489, enfocada en los principios de gestión documental; estos son solo algunos ejemplos de las normas ISO existentes hoy en día. Los autores Aguirre, Bejarano y Britez (2011) señalan que las Normas ISO son:

Normas establecidas por el Organismo Internacional de estandarización (ISO), compuestos de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización. Se refieren a un conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes (2012, párr. 5).

Por otro lado, la norma ISO 30300 es una parte introductoria de toda la familia, ya que en esta se abordará “el vocabulario básico que se utilizará en todos los productos de las familias, lo relacionado con la gestión, las relaciones con el sistema de gestión para los documentos, los relacionados con los documentos y los relacionados con los procesos de gestión documental” (Bustelo, 2011, p. 6).

La familia ISO 30300 establece, implementa, mantiene y mejora un sistema para la gestión de documentos y apoya sus actividades y sistemas. Al efectuar un adecuado sistema de gestión documental basado en las normas de calidad internacional ISO 30300 las empresas tendrán garantizado:

- Llevar a cabo las actividades de la organización y prestar los correspondientes servicios eficientemente.
- Cumplir con los requisitos legislativos, reglamentarios y de rendición de cuentas.
- Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio.
- Facilitar el funcionamiento efectivo de una organización en el caso de un desastre.
- Proporcionar protección y apoyo en los litigios, que incluye la gestión de los riesgos asociados con la existencia o no, de falta de pruebas de una actividad organizativa.
- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras.
- Soportar las actividades de investigación y desarrollo.
- Apoyar las actividades promocionales de la organización.

- Mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social (Bustelo, 2011, p. 11).

En el caso de la empresa Inversiones Confines S.A., la contrastación de los procesos actuales con la familia de las normas ISO 30300 genera brechas de oportunidad que permiten una mejora muy notable, la contrastación permite brindar puntos específicos en los que la empresa debe mejorar para obtener una eficiencia en sus procesos y a su vez reducir las pérdidas que se ocasionaban. Las ISO representan estándares de calidad, estas si bien indican como se deben obtener procesos específicos que brinden eficiencia y calidad.

Los documentos para una organización no sólo representan torres de papel, sino que son información útil en el que quedan constatados datos de operaciones a lo interno y externo; es por ello que es de suma importancia aplicar técnicas que permitan un mantenimiento correcto mediante buenas prácticas implementadas para administrar la información tanto de lo recibido y creado, facilitar la recuperación, tener un adecuado almacenaje que comprenda hasta donde se debe mantener el documento en la institución, todo lo anterior mencionado a simple vista parece fácil; sin embargo, es una tarea de la cual se debe dotar al personal de conocimientos para que pueda aplicarlos; por ello se brinda capacitaciones en temas documentales con el fin de que la información que recibe y produce la organización sea protegida con altos estándares y así permita el desarrollo, y no incurrir la organización en errores causados por deficientes normas en documentación. Al implementar las capacitaciones en el sector laboral, las empresas e instituciones pueden garantizar el buen desempeño de las labores asignadas a cada colaborador de acuerdo con el área al que este pertenezca, así lo mencionan los autores Martínez y Acosta, (2012) los cuales explican que:

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las áreas asignadas, logrando con ello la obtención de resultados de calidad, un excelente desempeño, servicio y un perfil ajustado a las necesidades del entorno. A través de la capacitación se persigue que el perfil del trabajador se adecue a las exigencias que se tienen en el puesto de trabajo (p. 153).

Cuando se desarrollan mejoras de las labores administrativas, es indispensable que los colaboradores se apeguen a los nuevos lineamientos, realizar un cambio que permita una creciente positiva de las gestiones administrativas implica brindar conocimiento a las personas que directamente intervienen; para toda empresa es necesario dotar a los colaboradores de herramientas, habilidades y conocimientos para desempeñar cualquier labor que se les encomiende. La capacitación viene a contribuir a que la propuesta, una vez aprobada, pueda ser aplicada por el personal implementando el conocimiento necesario para mejorar los procesos que afectan todo el tema documental. En tanto, no sólo se prevé brindarles conocimientos de como tener un uso correcto de los documentos, sino también de la importancia que en ello se presenta, y que también todo colaborador que inicie sus labores se pueda adaptar a ello sin problema.

En toda organización existe un sinnúmero de labores administrativas, estas tareas permiten operar de forma que se puedan brindar los servicios para el cual fue creada la organización, parte de estas actividades las manejan los servicios secretariales, estos servicios son

indispensables pues permiten optimizar las labores administrativas siendo estas un atajo para llevar a cabo muchos procesos en las organizaciones; ninguna organización sin importar el tamaño, podría operar sin tener personal que esté al frente de la gestión documental, atención a clientes, creación de informes, mantener información confidencial y comunicar todo lo relacionado al departamento que depende, estas son algunas de los servicios administrativos que son otorgados a la parte secretarial. Los servicios secretariales apoyan de forma efectiva a la gerencia, esta es la razón principal de lo importante que resulta contar con servicios secretariales en toda organización.

1.5 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que contribuyen a la efectividad en los procesos de gestión documental en la empresa de Inversiones Confines SA, al compararse con un proceso de gestión documental modelo planteado en las normas internacionales de la familia ISO 30300?

1.6 Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejora al sistema de gestión documental (SGD) para la empresa Inversiones Confines S.A, basada en la familia de las normas ISO 30300, por medio de un manual que contribuya como guía efectiva sistemática de calidad internacional en la administración documental, para el 2022-2023.

1.7 Objetivos específicos

- Diagnosticar la gestión documental en la empresa Inversiones Confines S.A, por medio de una investigación exploratoria basada en los lineamientos internos, determinando las carencias en torno a la aplicación de los procesos actuales de administración de archivo.
- Evaluar la estructura de actividades del sistema interno de gestión documental de la empresa Inversiones Confines S.A. con base en la Matriz de Autoevaluación de la Norma ISO 30301 estableciendo brechas de oportunidad que proporcionen una guía efectiva sistemática de calidad internacional.
- Comparar los criterios de creación, control y medición de documentos estipulados en el sistema interno de gestión documental de la empresa Confines S.A con los criterios estructurados en la familia de normas ISO 30300, por medio de una Matriz Comparativa, para el establecimiento de tratamiento de riesgos y las oportunidades de mejora en el desempeño de la gestión documental.
- Desarrollar los planes de mejora al modelo de gestión documental de la empresa Inversiones Confines S.A, con base en las brechas y la matriz de riesgos identificadas anteriormente, diseñando un manual que efectivice la ejecución de procesos documentales con base en las normas de la familia ISO 30300.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcances de la investigación

La trascendencia de la investigación radica en generar un producto basado en las guías establecidas en la norma ISO 30300 y su familia, ayudando a mejorar los procesos archivísticos de la organización y consulta de los datos existentes. El manual de mejora en gestión documental no abordará su implementación, dicho proceso queda sujeto a consideración de la empresa en términos de disponibilidad de personal, tecnología y presupuesto.

El manual representa una mejora en todos los aspectos de la gestión documental, optimizando los procesos y por ende no se abordarán otros aspectos relacionados con la gestión empresarial que estén por fuera de la gestión documental.

La propuesta abarca los departamentos administrativos con los que cuenta la empresa; por tanto, su utilización engloba solamente los documentos que se producen específicamente en esos departamentos.

Se tomará como válida, efectiva o cierta la información brindada por la empresa como fuentes primarias (manual de Gestión de Documentos, por ejemplo), con la finalidad de conocer aspectos relevantes sobre las actividades que pueden ser mejoradas con base en la norma 30300 y su familia.

1.6.2 Limitaciones de la investigación

La propuesta de mejora está enfocada para los procesos documentales dentro del periodo 2022-2023 por lo cual las metas y objetivos son para este periodo con el fin de brindar un manual que pueda aplicarse con los resultados obtenidos.

No se tendrá acceso a registros financieros de la empresa ni a información contenida en los documentos, solamente se permite conocer el tipo documental en existencia.

Son limitadas la cantidad de visitas que se pueden llevar a cabo a la empresa, además del tiempo que el personal de la empresa pueda dedicar a brindar información.

El personal de la empresa tiene poco conocimiento de la gestión documental, por lo que el manual puede requerir la ayuda de un experto para su aplicación en la empresa.

1.7 Consideraciones éticas y consentimiento informado.

La elaboración de esta investigación se desarrolla bajo los principios de integridad, responsabilidad y respeto, en todo momento se asegura la confidencialidad de la información proporcionada por la empresa Inversiones Confines S.A. Toda la información es obtenida y utilizada única y exclusivamente con fines académicos y con previa autorización de la gerencia, de esta manera se garantiza que ningún dato sensible sea divulgado o utilizado para fines ajenos a los que aquí se mencionan.

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se efectúa de manera ética y transparente, se informó a los participantes el propósito de este estudio, el uso de la información y su voluntariedad en la participación. Los resultados son presentados con objetividad evitando su manipulación, asimismo, se respetan las normas de citación acordes con la última versión APA.

CAPÍTULO II

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Introducción a la gestión documental

La gestión documental es una práctica fundamental para el control y la organización de la información generada en las empresas en Costa Rica. Esta práctica se enfoca en la creación, almacenamiento, uso, conservación y disposición de documentos en un entorno organizacional.

Para Soto et al (2019), “la gestión documental es el conjunto de actividades interrelacionadas que se orientan a la organización, almacenamiento y conservación de los documentos de una empresa pública o privada, que permiten tener un control documental y monitorear el ciclo de vida de estos” (p.9).

En Costa Rica, existe un marco normativo que establece las pautas para la gestión documental. Por ejemplo, la Ley General de Archivos (Ley No. 7202) establece la obligatoriedad de las empresas de tener un sistema de archivo y la norma técnica.

Una gestión documental adecuada es esencial para garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad y disponibilidad de la información contenida en los documentos, así como para cumplir con las normas y normativas legales aplicables. Además, la gestión documental contribuye a mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones basada en datos y la colaboración dentro de la organización.

En la actualidad, la gestión documental ha evolucionado con el uso de tecnologías de la información, como la digitalización, la automatización de procesos y el uso de herramientas de software especializadas. Sin embargo, también implica la definición de políticas, procedimientos y normas internas que rigen la creación, organización, retención, disposición y destrucción de documentos en función de las necesidades y requisitos de la organización.

En resumen, la gestión documental es un conjunto de prácticas y tecnologías que permiten a las organizaciones operativas gestionar eficientemente sus documentos para asegurar su integridad, cumplir con las normas y normativas, mejorar la eficiencia y facilitar la toma de decisiones basadas en datos.

2.1.2 Ventajas de una eficiente gestión documental:

La gestión documental permite tener control, organización, dirección y que todos los documentos se encuentren debidamente clasificados. Cuando las empresas aplican estos procesos en sus áreas desarrollan una facilidad en su almacenamiento, consulta y recuperación en la información. El principal objetivo en una empresa en cuanto a la óptima administración documental es tener toda la información física al alcance sin incurrir en gastos extra y así lograr cumplir con el ciclo de vida de los documentos.

Según Quiroga (2016), en las organizaciones siempre la prioridad final es el archivo, pero realmente no se dan cuenta de la importancia y el ahorro que pueden hacer implementando un Sistema de Gestión Documental.

2.2.3. Las ventajas que produce la implementación de la gestión documental son las siguientes:

La aplicación de un programa de gestión documental permite un incremento exponencial de la productividad empresarial, ya que facilita la ubicación y el manejo de la información además que reduce en gran medida el exceso de documentos que generalmente se conservan en las organizaciones y que no son importantes. Según Admin (2023), algunos de los beneficios de la gestión documental son:

- Espacio de almacenamiento reducido
- Seguridad mejorada
- Cumplimiento normativo mejorado
- Recuperación de documentos más fácil
- Mejor colaboración
- Mejor recuperación ante desastres y copia de seguridad
- Mejoras en la productividad

2.2.4 Características de la gestión documental

De acuerdo con Suárez y García (2016), la gestión documental se entiende como el conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para gestionar los documentos de una empresa u organización. La misión es administrar el flujo de estos documentos por el tiempo que dure su ciclo de vida; por

tanto, es importante destacar que ningún documento oficial puede ser desechado en razón de que estos son necesarios para auditorías y análisis de procesos de la empresa o simplemente para corroborar datos que ellos contienen (p.5).

La gestión documental es un tema de gran importancia en la actualidad, debido al creciente volumen de información que se genera y al auge de las tecnologías de la información y la comunicación. Diversos autores han abordado este tema desde una perspectiva teórica, proporcionando herramientas y estrategias para una adecuada gestión de los documentos.

En palabras de Soto et al (2019), el documento es la impresión en algún tipo de papel. La explicación o recopilación de información que da fe pública de un suceso o confirma la realización de una acción. Un documento puede contener cualquier tipo de información escrita, desde un relato hasta la historia de un pasado que fue contado. Un documento básicamente sirve para preservar la idea de lo sucedido en el tiempo, con el fin de ser revisado posteriormente y servir de referencia o parte de una historia (p.34).

De acuerdo con Torres (2016), la clasificación de los archivos o documentos cumple una función muy importante en una organización; esto se debe a que, de acuerdo con el principio de organización documental, cada documento debe estar en el lugar que le corresponde para facilitar su localización. Esta es razón fundamental para que los funcionarios deban precautelar que cada documento o archivo se ubique de acuerdo con las características o áreas disponibles para su ubicación (Como se cita en Soto et al 2019, p. 35).

Para todas las organizaciones es imprescindible contar con un óptimo resguardo de los documentos. Para esto es necesario implementar un adecuado proceso de archivo, en ello se encierra la vital importancia del lugar en donde se almacenan los documentos y que, para cumplir su función, debe tener una serie de lineamientos que permitan resguardar de la mejor forma toda la información producida en la empresa.

Por último, cabe destacar la importancia de la gestión documental en el contexto actual, en el que la información se ha convertido en un recurso estratégico para las organizaciones. Según Soto et al (2019), una adecuada gestión documental permite destacar que un proceso de gestión documental establecido de acuerdo con la normativa técnica y manejo de personal calificado facilita la eficiente recuperación de documentos o información en el momento que se requiera, lo cual optimiza el tiempo de búsqueda y reduce las posibilidades de pérdida de documentos e información valiosa para la organización (p.9).

La gestión documental implica la gestión eficiente de los documentos, a través de la clasificación y organización adecuada, la trazabilidad y control, y la protección de la información. Para lograr una eficiente administración documental es necesario implementar medidas que permitan optimizar y efficientizar los procesos y sobre todo adoptar normas de calidad internacional que brinden las pautas por seguir para obtener un sistema de gestión documental adecuado y adaptable a la necesidad de la empresa.

2.3. Calidad

Definir calidad es mencionar varios significados, por lo que hace alusión a un concepto muy relativo; sin embargo, se puede encerrar en una explicación universal. Según Admin (2021), Deming (1988) determinó el concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según el autor la calidad no está limitada con la conformidad o ausencia de defectos, sino que va en orientación con la satisfacción y el valor que puede generar superando las expectativas de quien la busca.

2.4. Introducción a las normas ISO

Las normas ISO (International Organization for Standardization), por su significado en español Organización Internacional de Normalización, son un conjunto de estándares internacionales que establecen los requisitos y directrices para diversos aspectos de la gestión empresarial. En el caso de la gestión documental, existen varias normas que proporcionan pautas para una gestión eficiente y efectiva de los documentos.

A continuación, se presenta una revisión bibliográfica sobre la gestión documental y las normas ISO 30300 a 30302:

- La norma ISO 30300:2011 Esta norma internacional define los términos y definiciones aplicables a las normas elaboradas por el ISO/TC 46/SC11 como SGD. También establece los objetivos de usar un SGD, proporciona los principios para un SGD, describe el enfoque por procesos y especifica los roles de la alta dirección (ISO, 2011, p.1). Según la norma, la gestión documental incluye la creación, captura, gestión, preservación y disposición de los documentos, y se debe llevar a cabo de manera sistemática y coherente para garantizar su accesibilidad, disponibilidad y uso a lo largo del tiempo.

- La norma ISO 30301:2011 especifica los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión para los Documentos con el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines, misión, estrategia y metas (ISO, 2011, p.8)
 - La norma ISO 30302:2015 proporciona directrices para la aplicación de la norma ISO 30300:2011 en una organización. Según la norma, la implementación de la gestión documental debe ser adaptada a las necesidades y características específicas de la organización, y debe considerar aspectos como la cultura empresarial, el tamaño de la organización, los procesos y las actividades, y los recursos disponibles (ISO, 2015, p.1)
 - En palabras de Marzal y Valderrama (2013), la gestión documental es fundamental en la era digital, ya que permite gestionar y preservar la información digital de manera efectiva y eficiente. Los autores destacan la importancia de la gestión documental en la gestión empresarial, y enfatizan la necesidad de implementar estándares internacionales como las normas ISO para garantizar una gestión adecuada de los documentos.

Según Castells (2019), la implementación de un sistema de gestión documental basado en las normas ISO 30300 a 30302 permite mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión documental en una organización, reducir los riesgos asociados a la pérdida o daño de los documentos, y facilitar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la gestión documental.

La gestión documental es un aspecto fundamental en la gestión empresarial, y las normas ISO 30300 a 30302 proporcionan un marco de referencia para garantizar una gestión adecuada y efectiva de los documentos. La implementación de estas normas permite mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión documental, reducir los riesgos asociados a la pérdida o daño de los documentos, y facilitar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

2.4.1 Normas ISO

Se entiende como norma ISO a una cantidad de normas o estándares con reconocimiento internacional que se crearon para ayudar a las organizaciones a instaurar ciertos niveles de homogeneidad en relación con sus actividades. Su finalidad no es otra más que la de establecer niveles de cumplimiento de calidad, eficiencia y seguridad en relación con las diferentes áreas de la empresa. Actualmente existen normas de gestión de calidad, gestión de medio ambiente, gestión de seguridad de la información y gestión documental, etc.

2.4.2. Serie de normas ISO 30300-30301-30302

La serie o familia de normas ISO 30300 nace con una vocación integradora con los otros sistemas de gestión. En la implantación de los SGE (Sistema de Gestión Estándar) existe un fuerte componente de gestión de documentos. El propio sistema de gestión se basa en la existencia de una política y objetivos documentados, y de unos procedimientos que describen los distintos procesos incluidos en el sistema de gestión. Al mismo tiempo los procesos de trabajo deben generar evidencias que permitan comprobar que se han realizado según los procedimientos definidos. El sistema de gestión para los documentos propuesto en las normas ISO 30300 puede, por lo tanto, implementarse integrado con otros sistemas de gestión permitiendo con poco esfuerzo ampliar la eficacia de estos (Ruesta, 2011, p. 1).

También puede aplicarse en organizaciones de cualquier tamaño o sector, que no necesariamente hayan implementado otros SGD.

Para la inserción de un sistema de gestión de normas ISO 30300, es imprescindible el liderazgo de la alta dirección y la implicación de toda la organización. Los responsables directos de la implantación deben tener conocimientos de gestión documental al tiempo que de sistemas de gestión. La guía pretende ser un punto de partida para los profesionales de la información que quieran involucrarse en la instauración de las normas ISO 30300. Explica cuáles son los requisitos principales de la norma, los beneficios de su implantación y las opciones para la verificación de su cumplimiento.

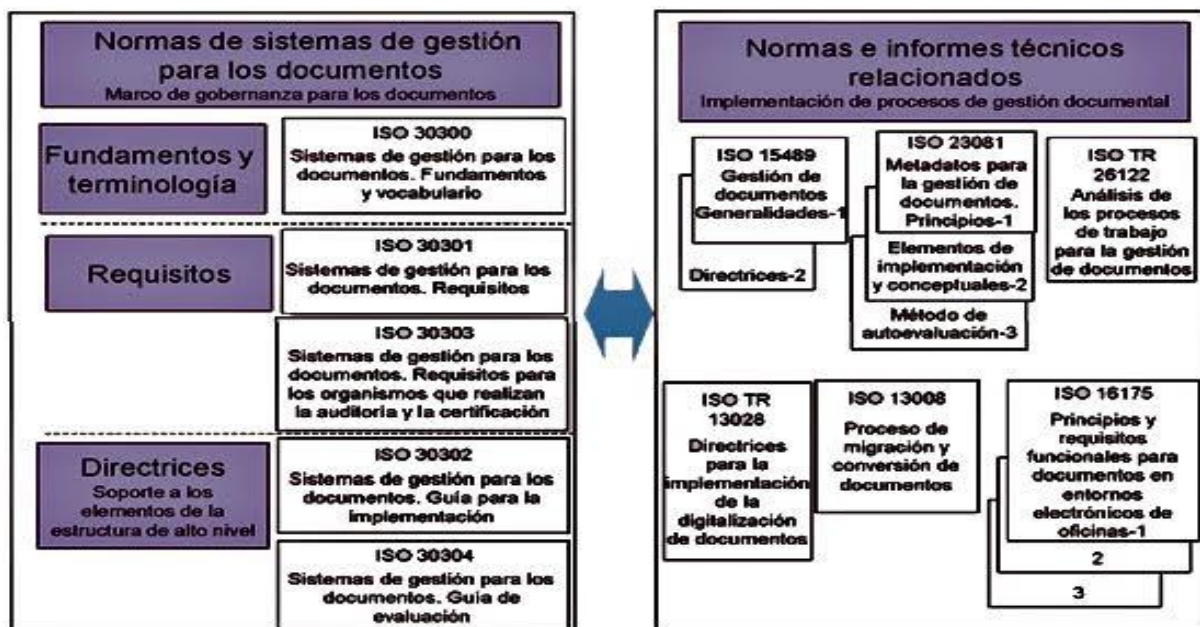
2.4.3. Norma ISO 30300

La norma ISO 30300 tiene como propósito describir los principios del sistema de gestión y definir los términos relacionados. Por su parte, la norma ISO 30301 establece los requisitos de un sistema de gestión para los documentos y el modo en que las organizaciones pueden desarrollar una política de gestión documental.

La norma ISO 30300 es la norma principal de la serie donde se establecen los requisitos para la implantación de un Sistema de gestión para los documentos (SGD en adelante), y sobre la que se realizan las evaluaciones y posibles certificaciones. Todas las demás normas de la familia se refirieren a esta norma principal, la norma ISO 30301 es la norma paraguas o introductoria de

toda la serie. Define el vocabulario o terminología que se va a utilizar en el resto de las normas y presenta la justificación y enfoque de toda la serie.

Figura 1: Normas de la Familia ISO 30300



Fuente: Tomada de Serie ISO 30300: Sistema de Gestión para los documentos

2.4.5 Norma ISO 30301

Esta norma internacional especifica los requisitos para la creación y control de los documentos durante el tiempo necesario que debe cumplir un Sistema de Gestión para los documentos con el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines, misión, estrategia y metas. El SGD determina los requisitos de gestión documental y las expectativas de las partes interesadas (clientes y otras partes interesadas) y, mediante los procesos necesarios, produce como resultado documentos que cumplen con los requisitos y expectativas (AENOR, Sistema de gestión para los documentos ISO30301, 2011, p. 8).

Así, la ISO 30301 continúa con la idea de la ISO 30300, que es establecer al SGD dentro del sistema de gestión como parte relevante en la documentación de la organización, teniendo en cuenta unos parámetros para su cumplimiento y éxito.

Algunos apartados de la norma que enmarcan la importancia o relevancia del SGD se encuentran expuestas desde la introducción de la ISO 30301, indicando cómo la creación y gestión de documentos hacen parte de las actividades, procesos y sistemas de las organizaciones, además

de ser la gestión documental la que hace posible la eficiencia, rendición de cuentas, la gestión de riesgos y la continuidad del negocio. También habla de capitalizar el valor de los recursos de información, aportando a la preservación de la memoria colectiva. Otra parte importante que se encuentra en la introducción de la norma es cuando menciona que el SGD dirige y controla la organización con el propósito de establecer una política y objetivos relacionados con los documentos siendo alcanzados a través de los roles y responsabilidades definidos, procesos sistemáticos, medición y evaluación como revisión y mejora.

Esta ISO, textualmente, dice sobre estos objetivos y política:

La implementación de una política y unos objetivos de gestión documental, sólidamente basada en los requisitos de la organización, asegura que se crea, gestiona y hace accesible la información y evidencia fiable y autoriza sobre las actividades de la organización a los que la necesitan y por el tiempo necesario. Una implementación exitosa de una buena política y unos buenos objetivos de gestión documental derivan en documentos y aplicaciones que los gestionan adecuados a todos los fines de la organización (AENOR, Sistema de gestión para los documentos ISO30301, 2011, p. 11).

Lo anterior son bases de la gestión documental presentadas por la ISO a través de esta norma, justificando de manera contundente el papel de la información y los documentos dentro de cualquier organización. Es una norma que permite por primera vez ver la gestión documental como el sistema que interactúa con otros sistemas de la empresa, de los cuales su buen funcionamiento depende de este por lo mencionado textualmente en el anterior párrafo y expuesto por la ISO 30301.

2.4.6. Requisitos de negocio, legales y de otra índole

Cuando una organización establece y revisa sus objetivos de gestión documental debe tener en cuenta los requisitos de negocio, legales, reglamentarios y de otra índole implicados en la creación y control de documentos.

La organización debe evaluar y documentar los requisitos de negocio, legales y reglamentarios que debe cumplir en sus operaciones y los que precisan evidencias de cumplimiento.

Los requisitos de negocio incluyen todos los elementos para la correcta ejecución de las operaciones o actividades de la organización. Se obtienen del desempeño actual de las actividades,

de la planificación y desarrollo futuros, de la gestión de riesgos y de los planes de continuidad del negocio. (AENOR, Sistema de gestión para los documentos ISO30301, 2011, p. 10)

Los requisitos legales incluyen los relacionados con la creación y control de documentos. Las fuentes de los requisitos legales son:

- a. La legislación y la jurisprudencia, incluyendo leyes y regulaciones específicas del sector y, en general, del entorno de actividad;
- b. Las leyes y reglamentaciones relacionadas específicamente con la evidencia, los documentos y los archivos, el acceso, la privacidad, la protección de datos y de la información, y el comercio electrónico;
- c. Los estatutos constitutivos de las organizaciones y los acuerdos y reglamentaciones de los que la organización es parte;
- d. Los tratados y otros instrumentos que la organización esté legalmente obligada a acatar.

Los requisitos de otra índole incluyen compromisos voluntarios de carácter no legislativo hechos por la organización:

- I. Códigos voluntarios de buenas prácticas;
- II. Códigos voluntarios de conducta y ética;
- III. Expectativas identificables de la comunidad sobre los comportamientos aceptables en el sector específico o en la organización, incluida la buena gobernanza, el correcto control de comportamientos fraudulentos o maliciosos y la transparencia en la toma de decisiones.

2.4.7 ISO 30302

Esta norma internacional proporciona una guía para la implementación de un Sistema de Gestión para los Documentos (SGD) en concordancia con la Norma ISO 30301. Está destinada a utilizarse con las Normas ISO 30300 e ISO 30301. Además no modifica o reduce los requisitos de la Norma ISO 30301. Describe las actividades por llevar a cabo cuando se diseña e implementa un SGD (AENOR, Sistemas de gestión para los documentos ISO30302, 2015, p. 7).

2.6. Comprensión de la organización y su contexto

El contexto de la organización debería determinar y encaminar la implementación y la mejora de un SGD. Los requisitos en este capítulo están enfocados a asegurar que la organización ha considerado su contexto y sus necesidades como parte de la implementación de un SGD. Estos requisitos se cumplen analizando el contexto de la organización. Este análisis se debería llevar a cabo como primer paso en la implementación para:

- Identificar los factores internos y externos
- Identificar los requisitos de negocio, legales y de otra índole
- Definir el alcance del SGD y la identificación de los riesgos

2.6.1 Requisitos de negocio, legales y de otra índole

Se evalúan los requisitos legales, de negocio y de otra índole en relación con las actividades de negocio, y se documentan. Las actividades de negocio son los primeros elementos que se analizan para identificar los requisitos que afectan a la creación y control de los documentos.

En la identificación de los requisitos de negocio se debería tener en cuenta:

- La naturaleza de las actividades de la organización (por ejemplo, minería, asesoría financiera, prestación de servicios públicos, fabricación, productos farmacéuticos, servicios personales, servicios comunitarios sin ánimo de lucro)
- El régimen jurídico específico o la titularidad de la organización (por ejemplo, un trust, una compañía, o una organización pública)
- El sector concreto al que pertenece la organización (es decir, sector público o privado, sin ánimo de lucro)
- La jurisdicción en la cual la organización actúa (AENOR, Sistemas de gestión para los documentos ISO30302, 2015, p. 9).

Los requisitos de negocio se deberían identificar partiendo de los procesos de negocio en vigor y también desde la perspectiva de la planificación y desarrollo futuros. Es necesario prestar especial atención cuando la organización está implementando la automatización o digitalización de procesos. En estos casos, los requisitos pueden cambiar y es necesario debatirlos con las personas responsables del desarrollo e implementación de los nuevos procesos propuestos.

Las actividades necesarias para determinar todos los instrumentos legales y regulatorios aplicables a la organización incluyen:

- I. Revisar los requisitos de la legislación propia del sector;

- II. Revisar los requisitos de la legislación sobre privacidad y gestión de documentos/datos.

2.6.1 Responsabilidades de la dirección

El rol y las responsabilidades del representante de la dirección se asignan y definen claramente. Este rol tiene la responsabilidad general de impulsar la implementación y mantenimiento del SGD. El representante de la dirección debería formar parte de la alta dirección de la organización. Dependiendo de la complejidad de la organización y del SGD que se vaya a instaurar, el liderazgo se debería complementar con un representante operativo.

Entre las responsabilidades del representante de la alta dirección se deberían incluir:

- Aprobar la documentación formal relativa a la planificación, diseño, mantenimiento y evaluación del SDG y de los proyectos de SGD, cuando se requiera;
- Aprobar la asignación de recursos necesarios para implementar y mantener el SGD;
- Aprobar la asignación de uno o más roles para implementar y mantener el SGD. Los roles se pueden asignar a un puesto específico o a un grupo determinado en función de la complejidad y tamaño de la organización;
- Promover formas de actuar acordes con el SGD mediante métodos tales como: comunicación y participación, empoderamiento, motivación y reconocimiento de los empleados y premios;
- Definir la capacitación que necesitan las personas (empleados o contratistas) a las que se han asignado roles relacionados con la implementación y mantenimiento del SGD (AENOR, Sistemas de gestión para los documentos ISO30302, 2015, p. 11).

2.6.2 Responsabilidades operativas

Se asigna al representante operativo la responsabilidad de diseñar y dirigir las actividades necesarias para la implementación operativa y para informar a la alta dirección sobre el SGD. El representante operativo puede ser un colaborador o un contratista.

El representante de gestión documental a nivel operativo debería tener capacitación específica en materia de documentos como:

Las tareas dirigidas por el representante de gestión documental a nivel operativo se basan principalmente en las definidas en la Norma ISO 30301:2011.

Un representante de gestión documental a nivel operativo puede coordinar las actividades de uno o más equipos SGD para implementar y mantener el SGD en el nivel operativo y acometer la mejora del desempeño.

El representante de gestión documental a nivel operativo debería elevar informes, con documentación de apoyo, a la alta dirección o al representante de la dirección sobre la implementación y efectividad del SGD, así como recomendaciones de mejora relativas a procesos. Los informes se pueden entregar periódicamente siguiendo un calendario preestablecido o en distintas etapas, en función de los requisitos de la organización. Los informes son documentos y se deberían gestionar siguiendo los procesos y controles de gestión documental que se indican en la Norma ISO 30301 (AENOR, Sistemas de gestión para los documentos ISO30302, 2015, p. 14).

La relación con terceros en materia de SGD también forma parte de las responsabilidades del representante de gestión documental a nivel operativo. Entre ellas se encuentran:

- a. Pedir opinión de expertos en legislación y normativa;
- b. Cumplir los requisitos o directrices de los especialistas en auditoría y control de calidad;
- c. Relacionarse y negociar con los proveedores de productos o servicios (por ejemplo, proveedores de software, consultores de implementación)
- d. Adquirir habilidades adicionales y asistencia de recursos humanos o tecnología de la información a través de contratistas.

Los roles del representante de la dirección y del representante de gestión documental a nivel operativo pueden ser desempeñados por la misma persona o grupo dependiendo de la complejidad y tamaño de la organización y del alcance del SGD.

2.7. Sistema de Gestión para los documentos

Los “sistemas de gestión” se definen como el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas, objetivos y los procesos para alcanzarlos. La norma ISO 30300 propone un sistema muy concreto de gestión basado en la mejora continua, cuya metodología ha sido implementada con éxito en muchas organizaciones; por lo tanto, en el terreno de la “gestión de organizaciones” o “management”, se utilizan las técnicas y conocimientos de lo que habitualmente se conoce como “gestión documental”.

Sin embargo, se tiene que reconocer otros contextos donde se utilizan expresiones y acrónimos parecidos, sin referirse exactamente a lo mismo. En la disciplina archivística muchas

veces se utiliza sistema de gestión documental para referirse al conjunto de procesos y controles documentales. Estos procesos y controles son uno de los elementos importantes de un SGD según la norma 30300, como se muestra más adelante, pero no se identifican con todo el sistema.

En las TIC las aplicaciones que se comercializan o se desarrollan para gestionar los documentos electrónicos también son llamados muchas veces sistemas de gestión documental.

2.7.1 Definición del alcance del SGD (Sistema de Gestión Documental)

La organización debe definir y documentar el alcance de su SGD. El alcance del SGD puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas, secciones específicas, o una o más de las funciones de un grupo de organizaciones. Cuando se establece un SGD para una o más funciones específicas de un grupo de organizaciones, el alcance debe incluir las relaciones entre estas y los roles de cada entidad.

Cuando una organización externaliza algún proceso que afecte al cumplimiento de los requisitos del SGD, la organización debe asegurar el control sobre dicho proceso. Los controles sobre procesos externalizados deberán identificarse como parte del alcance del SGD.

2.7.2. Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional especifica los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión para los documentos con el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines, misión, estrategia y metas. Trata del desarrollo y la implementación de una política y objetivos de gestión documental y facilita información sobre la medición y supervisión de sus resultados.

Un SGD se puede establecer en una organización o en varias que comparten actividades de negocio. En esta norma internacional el término “organización” no está limitado a una organización única, sino que incluye otros tipos de estructuras organizativas.

Esta norma internacional es aplicable a cualquier organización que desee:

- Establecer, implementar, mantener y mejorar un SGD como apoyo de sus actividades;
- Asegurarse a sí misma la conformidad con su política de gestión documental establecida; y demostrar la conformidad con esta norma internacional mediante:

- La realización de una autoevaluación y una autodeclaración, o la confirmación de su autodeclaración por una parte externa a la organización, o la certificación de su SGD por una organización externa.

Esta norma internacional puede ser implementada con otras Normas de Sistemas de Gestión (SGD). Es especialmente útil para demostrar la conformidad con los requisitos de control de documentos y registros de otras normas de sistemas de gestión.

2.7.3 Objetivos de la implementación de un Sistema de gestión

- Consecución de las metas de la organización
- Establecimiento de una política y unos objetivos
- Adopción de planes para conseguirlos, Acciones, Procesos, Responsabilidades, Recursos.
- Estableciendo un método de evaluación y mejora continua.

2.7.4. Gestión de documentos

Los sistemas de gestión se definen como un conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer criterios, normas u objetivos en sus actividades y los procesos para alcanzarlos. (Carlota, 2011, p.7)

En sí un sistema de gestión documental (SGD) garantiza un orden y fácil consulta a la información de la empresa y el historial de sus actividades, garantizando un respaldo adecuado a los datos y evitando inconvenientes relacionados con el mal manejo de la documentación:

- Crear y gestionar documentos: Fiables, Auténticos, Íntegros.
- Disponibles en unas aplicaciones que a su vez sean: Fiables, Seguras, Conformes, Exhaustivas y Sistemáticas.

2.7.5 Comprensión de la organización y su contexto

Cuando una organización establece y revisa su SGD debe tener en cuenta todos los factores externos e internos que sean pertinentes.

Los factores externos e internos identificados y tomados en cuenta deben documentarse cuando se establece y revisa el SGD.

El contexto externo de la organización puede incluir, aunque no exclusivamente:

- El entorno social y cultural, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y de competencia, tanto a nivel internacional como nacional, regional o local;
 - Las motivaciones y tendencias clave que influyen en los objetivos de la organización;
 - Las relaciones, percepciones, valores y expectativas de las partes interesadas externas.
- El contexto interno de la organización puede incluir, aunque no exclusivamente:
- La gobernanza, la estructura organizativa, los roles y responsabilidades
 - Las políticas, los objetivos y las estrategias utilizadas para alcanzarlos
 - Las capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimientos (por ejemplo, capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías)
 - Los sistemas de información, flujos de información y procesos de toma de decisiones (formales e informales)
 - Las relaciones, percepciones, valores de las partes interesadas internas y la cultura de la organización
 - Las normas, directrices y modelos adoptados por la organización
 - La forma y extensión de las relaciones contractuales.

2.7.6 Beneficios de la implementación de un SGD

Enumerar los beneficios de la implantación de un SGD equivale a enumerar los beneficios de tener una buena gestión documental en una organización. Desde muchas instancias se han repetido muchas veces, pero parece que las organizaciones sólo las llegan a apreciar cuando se produce el efecto contrario y podemos hablar de las consecuencias negativas de no tener una buena gestión documental. Según Aparisini (2019), no contar con un sistema de gestión documental implica:

- Duplicidad.
- Mayor gasto de dinero.
- Pérdidas de tiempo
- Dificultades para compartir información

Para implementar un manual de gestión documental basado en normas ISO 30300 a 30302, es necesario identificar una serie de acciones que se puedan acoplar a la necesidad inmediata de la empresa; a continuación, se detallan los pasos:

- **Identificación de los documentos:** El primer paso es identificar todos los documentos de la organización, ya sean físicos o digitales, que requieren ser gestionados de acuerdo con los criterios de la norma. Se debe establecer un inventario de los documentos, especificando su título, contenido, origen, fecha de creación y fecha de última modificación. También es importante determinar cuáles de estos documentos son críticos para la organización y requerirán un control especial.
- **Clasificación de los documentos:** Una vez identificados los documentos, se deben clasificar de acuerdo con su tipología, su función en la organización y su nivel de importancia. Es necesario establecer una jerarquía de los documentos, de manera que se identifiquen los documentos críticos para la organización y se les otorgue un nivel de protección y control especial. Para ello, se pueden establecer categorías y subcategorías que agrupen los documentos por tema, departamento, fecha, entre otros criterios.
- **Organización de los documentos:** El siguiente paso es organizar los documentos en función de su clasificación. Es necesario definir una estructura de archivo que permita la fácil localización y acceso a los documentos, estableciendo categorías y subcategorías que agrupen los documentos por tema, departamento, fecha, entre otros criterios.
- **Control de los documentos:** Para garantizar la integridad, autenticidad y confidencialidad de los documentos, es necesario establecer controles que permitan su seguimiento y auditoría. Es necesario definir políticas y procedimientos para la gestión de los documentos, que contemplen aspectos como su flujo, su seguridad, la gestión de versiones, su conservación y su eliminación, entre otros.

Sin duda alguna la implementación de un sistema de gestión documental basado en las normas ISO 30300 a 30302 puede ofrecer múltiples beneficios a la empresa. Al implementar estándares de calidad se asegura optimizar procesos siendo estos más productivos y generando un óptimo desarrollo. Estos beneficios son:

Mejora la eficiencia y eficacia de la gestión documental: Son muchos los beneficios que se pueden enumerar sobre tener una gestión documental eficiente cuando está normalizado, ya que el principal objetivo de estos sistemas, basados en la familia de normas ISO 30300, es el control

sistemático y corporativo de los documentos, tanto digitales como físicos, que indiscutiblemente ayudan a tomar decisiones presentes y futuras para asegurar la no desviación de los objetivos del negocio, tales como:

- Roles y responsabilidades definidos

Dentro de la creación, registro, acceso, disposición y conservación de los documentos deben existir roles muy bien definidos que identifiquen la responsabilidad de todos los que intervienen en el proceso documental para así poder optimizar el trabajo dentro de la propia organización e identificar los posibles filtros de información.

- Procesos sistemáticos

Procesos documentales que tienen una o varias tareas que forman un conjunto de procedimientos que tienen como objetivo específico estar enfocados en cumplir con la misión y visión de la organización.

- Mediación y evaluación

No existe control sin medir lo que está sucediendo y hacer un análisis y evaluación de los resultados, estas dos actividades son fundamentales para cumplir con los indicadores de gestión.

- Revisión y mejora

Todo proceso de calidad está enmarcado en una revisión continua del proceso y de los resultados, siempre enfocados a una mejora continua para la propia salud y crecimiento de la organización (Breve Acercamiento a La Familia ISO 30300 Y La Gestión Documental | Doknos, n.d.).

Asegura la calidad de la información: Un sistema de gestión documental basado en las normas ISO 30300 a 30302 permite establecer políticas y procedimientos claros para la creación, captura, almacenamiento, conservación, acceso y disposición de los documentos y registros. Para la empresa es un gran avance contar con instrumentos en torno a los documentos, de esta manera

se asegura un resguardo óptimo de su información y evita así inconvenientes que puedan poner en riesgo la pérdida de la información.

2.8. Recomendaciones para la mejora continua del sistema de gestión documental a futuro

Implementar una cultura de gestión documental en la empresa: pensar en gestión documental es pensar en organización, en control de acceso, en disponer de la información adecuada en el momento adecuado, eso es cultura documental (Cultura Documental, Cultura Organizativa: Servicios Documentales Avanzados SL, s.f.). Como se ha mencionado anteriormente los documentos de toda empresa son indispensables, en ellos está toda la información y por esta razón resulta sumamente importante adoptar actualizaciones en torno a los procedimientos documentales; de este modo se asegura que todo el proceso de gestión documental no incurra en errores al momento de administrar su archivo.

Evaluar y actualizar periódicamente el sistema de gestión documental: La valoración se realiza sobre las series documentales, entendidas como el conjunto orgánico y organizado de documentación relacionada entre sí, resultado de un mismo proceso de gestión y producidos por un mismo órgano productor. Consiste en identificar los valores primarios y secundarios y en establecer los plazos de conservación, momentos de traslado o transferencia o la eliminación de las series documentales (2. Fases De La Evaluación De Documentos, s.f.) No basta con tener un sistema óptimo de gestión documental dentro de la empresa si a este no se le evalúa como debe ser; dicha evaluación debe verificar si es factible dentro de los procedimientos de la empresa y si presenta los resultados esperados; por otro lado, es importante realizar mejoras en cuanto a las nuevas actualizaciones que se presenten.

Capacitar a los colaboradores sobre el sistema de gestión documental: Según Barrial (2017), la capacitación en gestión documental constituye un proceso esencial para el desarrollo de las habilidades archivísticas de gestores y técnicos de archivos, constituyendo un desafío para las instituciones el logro de la implementación adecuada de su sistema de archivo. Una vez que se cuenta con un sistema óptimo que permita cubrir las necesidades de la empresa, es necesario capacitar a los colaboradores que tienen contacto con el archivo directa o indirectamente de como

son los procedimientos para su uso, de este modo se logrará implementar eficientemente los procesos archivísticos.

2.9 Análisis FODA

El Análisis FODA es una herramienta útil para identificar la fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa con relación a un tema específico; en este caso, se centra en ahondar sobre estos elementos y enfatizarlo en la propuesta de mejora al sistema de gestión documental. Es importante que los resultados de esta herramienta permitan conocer a profundidad la situación actual de la empresa en relación con la gestión documental y que pueda ayudar a desarrollar una estrategia basada en resultados para mejorar el modelo actual de la empresa. Al conocer la situación actual de la empresa y comprender cómo se puede mejorar su modelo de gestión documental se permite ofrecer una solución sólida que pueda afrontar la problemática.

2.9.1 Cómo elaborar un análisis FODA

Para elaborar el instrumento FODA es necesario conocer sobre la empresa y asociarlo con la problemática que se investiga, por ejemplo:

Fortalezas: identificar y analizar las fortalezas internas de la empresa, como recursos sólidos, competencias distintivas, ventajas competitivas.

Oportunidades: Se indaga en las oportunidades externas que pueden beneficiar a la compañía, como lo novedoso del mercado, nuevas tecnologías. Identificar si existe un sistema de gestión documental, apertura a la actualización o mejora de este.

Debilidades: se identifica y se evalúa las debilidades internas de la empresa, como por ejemplo una limitante de recursos, falta de capacitación, procesos ineficientes. Cualquier aspecto que pueda afectar al desarrollo de la empresa y que se enfoque en el tema por tratar. Identificar si existe o no conocimiento en procesos de gestión documental, estandarización, falta de capacitación al personal.

Amenazas: Establece un análisis sobre las amenazas externas que afectan a la empresa directamente como la competencia, cambios en el mercado, regulaciones, etc.

Análisis FODA:

Figura 2: Análisis FODA



Fuente: Elaboración propia, 2024.

2.9.2 MECA:

Para resolver un problema no basta con identificar los factores que afectan y ayudan al desarrollo del objetivo, sino que es necesario identificar y aplicar acciones que puedan corregir los aspectos negativos y mejorar los aspectos positivos. Para ello es necesario hacer uso del instrumento MECA, sus siglas representan Mantener, Explotar, Corregir y Afrontar. Es ideal para utilizar en los aspectos que se han identificado anteriormente en el análisis FODA.

Mantener: Identifica las oportunidades y amenazas que enfrenta la empresa, se utiliza la información proporcionada por los factores de oportunidades y amenazas que se identificaron en la matriz FODA.

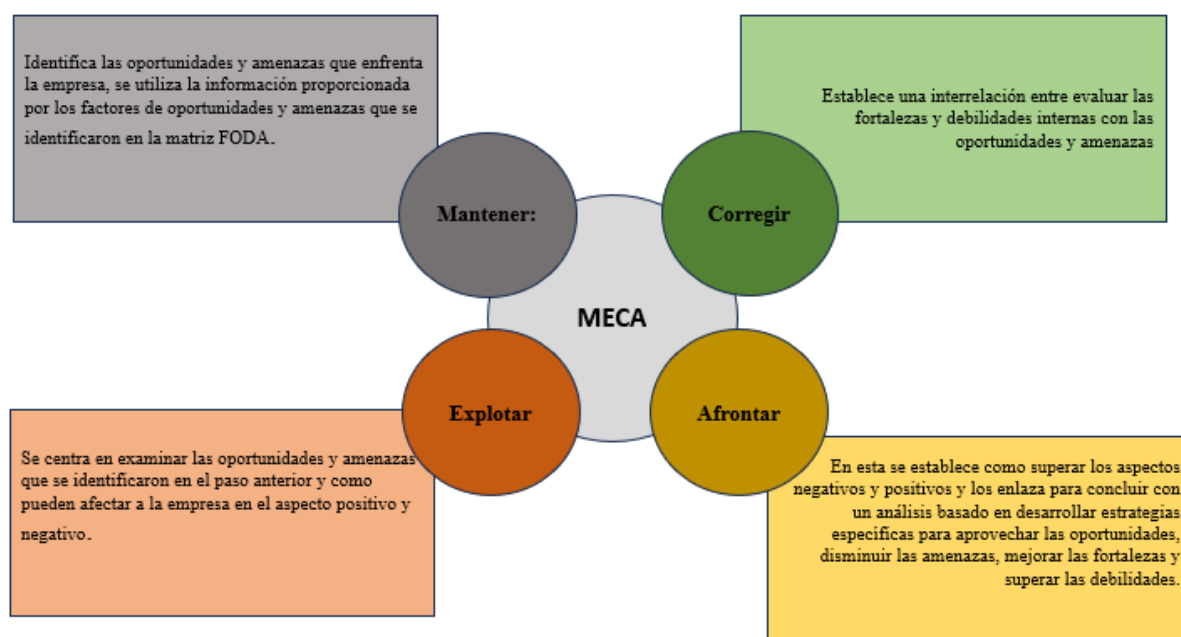
Explotar: Se centra en examinar las oportunidades y amenazas que se identificaron en el paso anterior y cómo pueden afectar a la empresa en el aspecto positivo y negativo.

Corregir: En esta se establece una interrelación entre evaluar las fortalezas y debilidades internas con las oportunidades y amenazas; es decir, ayuda a identificar cómo las fortalezas pueden aprovechar las oportunidades y como las debilidades pueden agravar las amenazas.

Afrontar: En esta se establece cómo superar los aspectos negativos y positivos y los enlaza para concluir con un análisis basado en el desarrollo de estrategias específicas para aprovechar las oportunidades, disminuir las amenazas, mejorar las fortalezas y superar las debilidades.

Análisis MECA:

Figura 3: Análisis MECA



Fuente: Elaboración propia, 2024.

2.10 Marco conceptual con los conceptos que se van a investigar

- **Diagnosticar:** El diagnóstico documental de una empresa es abrir las puertas a una revisión completa y detallada sobre los estados de la gestión documental. Dicho proceso permite establecer el plan de acción archivística en pro de los puntos dignos de revisión y el fortalecimiento de los que se encuentran en correcta marcha (ATS Gestión Documental, 2018, párr. 1). El diagnóstico permitirá dar un enfoque a la investigación mediante los lineamientos internos de la empresa en torno a la gestión documental y así poder determinar qué, cómo y para qué es necesaria dicha investigación.

- **Gestión documental:** La gestión de documentos es uno de los campos de acción de la ciencia archivística, que la define como “una aproximación lógica y práctica a la creación,

mantenimiento y uso, y selección de los documentos y de la información que estos contienen (Llanso, 1993, como se cita en París, 2015). Abarca todo el proceso desde el inicio de un documento hasta su valoración final para mantener o eliminarlo definitivamente.

- **Investigación exploratoria:** El objetivo de una investigación exploratoria es, como su nombre lo indica, examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas (Cazau, 2006, p. 26). Para esta investigación se planteó ahondar en propuestas similares a la mejora de un sistema de gestión documental y partiendo de allí establecer hipótesis sobre los resultados que se esperan.

- **Lineamientos Internos:** describen las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas (Vasconcelos, 2009, p. 3). Las políticas internas son una serie de normas que mencionan cómo deben llevarse a cabo los procedimientos y así alcanzar las metas propuestas en la organización, además de ser clave también forman parte del ordenamiento organizacional para cumplir los objetivos.

- **Evaluar:** Proceso por el que se determina el mérito o valor de alguna cosa (Scriven, 1967, como se cita en Ambomo, 2020, p. 38). La evaluación permite conocer si los procedimientos son óptimos y claros, y que, además, se acoplen a los objetivos propuestos para lograr alcanzarlos.

- **Estructura:** Modo de estar relacionadas las distintas partes de un conjunto (RAE, 2022). Representan todos los factores de cómo está conformado un elemento y cómo este tiene relación con los demás de una manera lógica que permite establecer su función.

- **Normas ISO:** Son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria. (Global Suite, 2020, párr. 1). Establecen parámetros para conformar o definir procesos óptimos que permitan contribuir con el desarrollo de manera eficiente además de ser mundialmente conocidas por establecer estándares de calidad que impulsan el desarrollo de cualquier organización independientemente de su tamaño organizacional.

- **Brechas de oportunidad:** El análisis de brechas se define como un método para evaluar las diferencias entre el desempeño real y el desempeño esperado en una organización o negocio (Velázquez, 2018, párr. 1). Estas permiten conocer cuáles son los puntos de mejora para alcanzar el objetivo propuesto y que además identifican el punto débil en el cual se puede mejorar directamente.
- **Comparar:** Analizar con atención una cosa o a una persona para establecer sus semejanzas o diferencias con otra. Permite identificar cuáles son las similitudes y diferencias entre dos o más elementos.
- **Calidad internacional:** Son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos (Isotools, 2018, párr. 2). La calidad puede tener diferentes connotaciones; sin embargo, al hablar de calidad internacional es referencia de algo que va más allá de lo tradicional y que ofrece o supera expectativas esperadas por parte de un cliente. La calidad internacional puede entenderse como una base plasmada conocida a nivel mundial por las personas y que refiere a un servicio que abarca y supera las expectativas esperadas.
- **Plan de mejora:** Un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y de los resultados. Estos planes suelen estar precedidos por la identificación de las fortalezas y de las debilidades (Parra, 2016, párr. 3)
- **Diseñar:** Se traduce el diseño en entrenamiento, listando las actividades del modelo de capacitaciones y la manera cómo serán llevados al personal por capacitar.
- **Manual:** un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse” (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2014, como se cita en Serrano, 2012, p. 50).

2.11. Generalidades de la empresa

Se presenta información relativa a la empresa en donde se realiza esta investigación, se incluyen aspectos generales propios de la misma, así como normativa legal que regula el funcionamiento en materia de comercio, trabajo, impuestos entre otras de carácter indirecto.

2.11.1. Reseña histórica

Almacén y Ferretería El Oriente (nombre comercial) es una mediana empresa cuya actividad comercial se basa en la venta de herramientas, materiales de construcción, acabados y artículos para el hogar. Su origen se remonta en el año 2002, en la provincia de Heredia, Sarapiquí, Horquetas. El inmueble es propiedad de 11 hermanos, todos de nacionalidad colombiana y sólo dos de ellos residen en Costa Rica por lo que son los encargados de administrar y brindar información a los demás. Cuenta con un local comercial con una dimensión aproximadamente de 1000 m² y ahí mismo se mantiene la parte de Almacén y Ferretería, la empresa inició sus operaciones con 3 colaboradores, actualmente cuentan con más de 25 colaboradores lo que conlleva a un crecimiento en sus operaciones.

2.11.2. Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes mediante la gran variedad de productos y servicios brindando la mejor calidad, precio y eficiencia sobresaliendo como líderes en la atención al cliente y comprometidos con la comunidad.

2.11.3. Visión

Ser la mejor empresa en el área de ferretería y almacén en la zona, brindando un servicio de calidad a los clientes y con un excelente ambiente laboral para nuestros colaboradores posicionándonos, así como la empresa líder por excelencia.

2.11.4. Objetivo organizacional

Satisfacer la necesidad presente en la comunidad, brindando un buen servicio, atención al cliente y tratando de tener un precio justo.

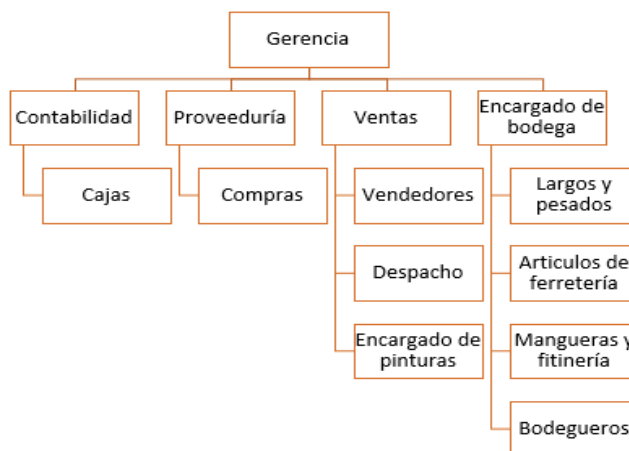
2.11.5. Estrategia

Proporcionar la mejor atención al cliente.

2.11.6. Estructura organizacional

De acuerdo con Jaime H (2023), “La estructura organizacional es la forma en cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada miembro que forma parte de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos” (párr. 2). La empresa Inversiones Confines S.A. está organizada con una estructura de jerarquía basada en responsabilidades y decisión, esto conlleva a que los colaboradores posean libertad de acción utilizando la normativa en los procesos.

Figura 4: Estructura organizacional empresa Inversiones Confines S.A.



Nota: Elaboración propia con base en la información de la empresa, 2024.

2.12. Desarrollo Específico del Área o Departamento de Investigación

2.12.1. Descripción del área o departamento

Esta investigación se desarrolla en las áreas administrativas de la empresa, estas áreas tienen contacto directo con los documentos que se generan dentro y gestionan todo el ámbito de la gestión documental. Las áreas son las siguientes:

Departamento de Proveeduría: esta área tiene como responsabilidad gestionar todas las adquisiciones que se necesitan para la comercialización de los productos, esto incluye la obtención de materiales, equipos de jardinería, artículos para el hogar. Además, se encarga de dotar a toda la empresa de los suministros necesarios para realizar las funciones tanto administrativas como en la parte operacional. Su misión es garantizar que la empresa Inversiones Confines S.A, tenga acceso a los productos necesarios para operar de forma eficiente. Algunos de sus objetivos son:

- Identificar y evaluar proveedores.
- Negociar acuerdos de compra.
- Garantizar la calidad de los productos adquiridos.

Contabilidad: Es la responsable de velar por la administración de todos los aspectos financieros de la empresa, así como la elaboración de los documentos financieros que demanden las funciones de esta. Su misión radica en garantizar la integridad financiera de la empresa y

proporcionar información precisa y oportuna para la toma de decisiones. Algunos de sus objetivos son:

- Registrar transacciones financieras con precisión
- Brindar información contable que permita conocer el estado financiero
- Asegurar el cumplimiento de normativas fiscales y contables.

Ventas: Es el encargado de ejecutar estrategias de mercadeo para promover los productos y servicios de la empresa y la relación con los clientes. Su misión consiste en impulsar el crecimiento a través de estrategias efectivas y el desarrollo de las relaciones con los clientes. Como objetivos se promueve:

- Maximizar las ventas de productos y servicios existentes
- Gestión del servicio al cliente
- Desarrollar estrategias de marketing

2.12.2. procesos documentales que existen en el área elegida

La empresa Inversiones Confines S.A cuenta con un sistema de gestión documental que se implementa como uno solo para todos los departamentos, este sistema permite obtener un registro de los documentos que se utilizan dentro de la empresa. Este sistema administra todas las funciones de la empresa y unifica todos los procesos de las áreas, el proceso de archivo consiste en que, mes a mes, los documentos son empaquetados y fechados cronológicamente, marcados, rotulados y almacenados por alrededor de 10 años.

2.13. Aspectos legales

2.13.1. Resumen de las leyes y regulaciones relevantes en el ámbito de la gestión documental.

En Costa Rica existe la Ley 7202 que regula todas las normativas para instituciones públicas en torno a la administración de documentos. La Ley N.º 7202 y su reglamento disponen que todas las instituciones públicas de Costa Rica deberán contar con Archivos de Gestión necesarios y un Archivo Central para conservar y organizar los documentos en cualquier soporte (Sistema Costarricense de Información Jurídica, párr. 1). En 1990 se establece la ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos, la cual consta de 8 capítulos y 35 artículos y rige la gestión documental en las instituciones públicas. En el tercer artículo de esta ley destaca la importancia de conservar los

archivos considerados con valor histórico-cultural. Es importante mencionar que esta ley rige para instituciones públicas por lo que deja sin efecto las empresas privadas; sin embargo, los lineamientos que establece esta norma son importantes de mencionar ya que se consideran fundamentales para regular el archivo de manera óptima en el ámbito legal y que de ser necesario la empresa pueda integrarse bajo las normas de esta ley.

2.13.2. ¿Cómo estas leyes y regulaciones afectan la gestión de documentos en la empresa?

El objetivo general de estas regulaciones en un sistema de gestión de archivos es la de mejorar la calidad y eficiencia en la gestión de los documentos; asimismo la transparencia de la empresa o institución a la cual pertenecen, por lo que todas sus dependencias o áreas deberán implementar mediante la formalización y normalización de los procedimientos buenas prácticas de gestión documental, basadas en dicha ley para asegurar su óptimo funcionamiento.

Algunas de las ventajas que ofrece esta ley son:

- Documentar los procedimientos que deben ejecutarse en todos los archivos de gestión y responsabilidades de los funcionarios.
- Agilizar el funcionamiento de la institución, ya que al tener un sistema de gestión adecuado permite que la información esté organizada y localizada de manera fácil y rápida, agilizando los procesos y evitando pérdidas de información.
- Insumos para que el Archivo Nacional u otras entidades puedan brindar asesorías ya que se contarán con los elementos necesarios para estandarizar procesos archivísticos.

Por lo tanto, la implementación de los procedimientos que se establecen en esta ley es de uso obligatorio para todas las instituciones y funcionarios que tienen a su cargo la manipulación directa o indirecta de los documentos recibidos y producidos en la ejecución de sus funciones, garantizando así una transparencia administrativa.

2.13.3. Ejemplos de casos legales o situaciones que han surgido en relación con la gestión documental.

1- La primera arista de esta categoría a la que debe referirse es la Ley del Sistema Nacional de Archivos 7202 (SNA), que se constituye en piedra angular de la pirámide normativa archivística. Ésta inició su tránsito por la Asamblea Legislativa en mayo de 1988, al presentar a la Secretaría del órgano legislativo el proyecto 10.655, y remitirlo posteriormente a la Comisión de Gobierno y

Administración. Será en un aporte posterior cuando se analice mayores detalles sobre el mismo; por ahora, basta decir que el Magistrado Ricardo Zeledón Zeledón rindió informe a la Corte Plena en mayo de 1990, sin vislumbrarse vicios de inconstitucionalidad, por lo cual aquella Comisión contaba ahora con un elemento y un respaldo más para recomendar y traer a la vida administrativa una ley que sería de gran provecho para el aparato estatal en todas sus ramificaciones (Administración Central y Administración Descentralizada) (Garita, 2021)

2- Implementación de un manual de normas y procedimientos archivísticos para el gobierno de la República:

I.-Que la Presidencia de la República y todos sus despachos, direcciones, oficinas y unidades que la conforman, se caracterizan por cambiar de personal periódicamente, lo que obliga a tener instrumentos para brindar un adecuado proceso de inducción a los funcionarios nuevos y así contar con una única forma de organización documental en la Presidencia de la República.

II.-Que como parte de los instrumentos necesarios para brindar la inducción descrita se requiere un manual de procedimientos archivísticos que documente los procedimientos que deben ejecutarse en todos los archivos de gestión de la Presidencia de la República, con la intención de agilizar el funcionamiento de esta institución, ya que el tener un sistema físico de gestión documental, permitiría que la información fuera localizada de manera pronta y oportuna, evitando la pérdida de esta.

III.-Que el objetivo del Manual de Procedimientos Archivísticos descrito tendría como objetivo mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de la gestión documental de todas las dependencias de la Presidencia de la República, mediante la formalización y normalización de los procedimientos de organización de los archivos de gestión que conforman el Sistema Institucional de Archivos.

IV.-Que la implementación en los archivos de gestión del manual citado permitiría el debido cumplimiento de la Ley del Sistema Nacional de Archivo N° 7202 y su reglamento, la Ley General de Control Interno N° 8292, Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos N° 8454 y su reglamento, entre otras. Las cuales amparan la creación de normativa y regulación interna en las instituciones para permitir el adecuado uso y control de los documentos, sean físicos o electrónicos. Por tanto, acuerdan la aplicación del manual de normas y procedimientos archivísticos

Artículo 1º-Del ámbito de aplicación y obligatoriedad. Será de carácter obligatorio la aplicación del Manual de Normas y Procedimientos Archivísticos, disponible en la Intranet bajo el

mismo nombre del Manual, para todas las oficinas y archivos de gestión de la Casa Presidencial que se encuentra integrada por los siguientes Despachos: Presidente de la República, Primera Vicepresidencia, Segunda Vicepresidencia, Primera Dama, Secretaría del Consejo de Gobierno, Dirección de información y Comunicación, Escolta Presidencial, Ministro de la Presidencia, Auditoría Interna, Planificación Institucional, Dirección Jurídica, Viceministerio de la presidencia en Asuntos Políticos y sus dependencias, Dirección de Gestión Presidencia y sus dependencias y el Viceministerio de la Presidencia Asuntos Legislativos. (República, 2010).

CAPÍTULO III

3.1. Marco Metodológico

En esta sección se describe la forma en que se realiza la investigación; además, se detallan técnicas empleadas para el proceso de obtención de la información y los recursos que son utilizados para la elaboración. Además, menciona otros factores como los fenómenos que se estudian, los fundamentos para establecer qué herramientas se utilizan para el estudio de las problemáticas.

También se detallan aspectos metodológicos que determinan el estudio, los cuales identifican el enfoque de la investigación cualitativo ya que este no se basa en datos numéricos, sino en la obtención de la información mediante encuestas, observaciones y análisis de contenido con el fin de recopilar información necesaria para la creación de una propuesta de mejora para la gestión documental de la empresa Inversiones Confines S. A.

3.2. Paradigmas de investigación

Para iniciar, es importante conocer el concepto de paradigma que según Miranda y Ortiz (2020) se consolida como planteamientos fundamentales para entender la manera en que las comunidades científicas asumen modelos que les permiten pensar en los problemas y buscar soluciones frente a ellos (párr.48). El autor define paradigma como una forma de pensar en la que supone una dirección para el investigador y de esta manera asumir problemas y encontrar las soluciones.

El tipo de paradigma que complementa esta investigación es el constructivista; Berger y Luckman (2003) se basan en el principio de que el saber del mundo real se construye con base en procesos de interaccionismo social y de movilización de recursos persuasivos y representacionales (Como se cita en Ramos 2015, p. 14). Este paradigma reconoce y valora la subjetividad de los individuos tomando en cuenta que las experiencias y los contextos sociales influyen en la forma en que se detectan e interpretan los fenómenos.

La investigación tiene como base epistemológica el constructivismo y el método analítico como guía o ruta crítica para su elaboración, la causa de la elección de este paradigma es porque se adapta mejor a las características de la investigación.

El constructivismo es una teoría psicológica de carácter cognitivo que postula que el proceso de aprendizaje de una lengua, al igual que cualquier otro proceso de aprendizaje humano es el resultado de una constante construcción de nuevos conocimientos con la consiguiente reestructuración de los previos (Cervantes, s.f.). El paradigma constructivista y su consecuente enfoque cualitativo permitirá comprender la situación del sistema de gestión documental actual, y la manera en cómo aplicar adecuadamente la propuesta desarrollada en el trabajo para la empresa Inversiones Confines S.A, ubicada en Horquetas Sarapiquí, Heredia.

3.3. Enfoque metodológico de investigación

El presente trabajo será diseñado desde el planteamiento metodológico del enfoque cualitativo, debido a que este es el que mejor se adapta a las características y necesidades del proyecto. El enfoque cualitativo hace uso de la recolección de información “sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 9). Del enfoque cualitativo se aplicará una investigación de campo para la recopilación de información en la empresa, y poder determinar con certeza los factores que están influyendo en el sistema de gestión actual y su poca eficacia.

La investigación se desarrolla desde el enfoque cualitativo; de acuerdo con Sampieri et al (2014), pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente (p. 549). Para ello, la recolección de datos va en dirección a proporcionar un mayor entendimiento de las experiencias de las personas; es decir, el investigador comienza a aprender por observación de los participantes y crea métodos para registrar los datos que se van detallando conforme avanza la investigación.

Por ende, dentro de la empresa Inversiones Confines S.A., en el área administrativa específicamente, el enfoque cualitativo es el que mejor se adapta para los fines del desarrollo de esta investigación debido a que se fundamenta y se centra en el estudio del significado de las acciones humanas, además que este estudio demanda una alta participación de los colaboradores al detallar cada aspecto con la finalidad de analizar en profundidad los procedimientos.

3.4 Tipo de investigación

Existen diversos tipos de investigación que se podrían adaptar al enfoque definido en esta investigación; sin embargo, por la finalidad de esta se opta por el tipo de Investigación descriptiva que, de acuerdo con Albán et al (2020), su finalidad consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas (p. 171). Este tipo de investigación busca abordar problemas de las situaciones, costumbres presentes mediante una descripción detallada de las actividades y personas involucradas. A través de la recopilación y análisis de información detallada permite incursionar en los aspectos y características de un fenómeno sin buscar las causas o establecer generalidades más allá de lo observado.

De acuerdo con Albán (2020), existen tres métodos para llevar a cabo la investigación descriptiva:

- **Método de observación:** es el más eficaz para llevar a cabo la investigación descriptiva. Se utilizan tanto la observación cuantitativa como la observación cualitativa.
- **La observación cuantitativa:** es la recopilación objetiva de datos que se centran en números y valores. Los resultados de la observación cuantitativa se obtienen utilizando métodos de análisis estadísticos y numéricos como la edad, la forma, el peso, el volumen, la escala, etc.
- **La observación cualitativa:** este método sólo mide características de los elementos por investigar. El investigador observa a los encuestados a distancia. Dado que se encuentran en un ambiente cómodo, las características observadas son naturales y efectivas (p.166).

Según Cazau (2006), en la investigación descriptiva, el investigador puede elegir entre ser un observador completo, observar como participante, un participante observador o un participante completo. Por ejemplo, en un supermercado, un investigador puede monitorear desde lejos y rastrear las tendencias de selección y compra de los clientes. Esto ofrece una visión más profunda de la experiencia de compra del cliente (Como se cita en Albán 2020, p.167). De acuerdo con el autor, un investigador tiene diversas maneras de obtener un estudio a través de diferentes facetas en las que puede incursionar. En el contexto del supermercado

el investigador podría elegir monitorear los gustos de los clientes desde una postura de observación distante, en este caso este método permite obtener una prospección de la experiencia de compra de los clientes sin intervenir directamente en el proceso.

La investigación descriptiva ofrece la posibilidad de que el investigador adapte su enfoque en obtener información detallada y precisa sobre la problemática bajo la observación y como se mencionó anteriormente sin la necesidad de intervenir de manera que la población que se estudia no se entere sobre el análisis y esto beneficia evitando sesgos en la investigación y en el análisis de los datos.

La investigación descriptiva se utilizará como el método de investigación en el cual se recolectarán los datos necesarios para proponer una mejora; para efectos de esta investigación se recurre al método de observación cualitativa, en este caso se prevé indagar en los procesos documentales que se llevan en la empresa como las características de los diferentes tipos documentales en torno a las actividades documentales y también las actitudes y percepciones del personal involucrado, determinar cuáles son los puntos de mejora que se deben implementar y esto sin interferir a través de entrevistas, observaciones y análisis de documentos para comprender los procesos internos y las dificultades que abarcan los procesos documentales.

3.5 Sujetos y fuentes de Información

La población a la que va dirigida el presente proyecto son los trabajadores de la empresa Inversiones Confines S.A., ubicada en Horquetas Sarapiquí; específicamente al o los colaboradores que tienen control sobre el sistema de gestión documental de la organización, en dicho contexto se encuentra una sola persona a cargo que es la secretaria de la empresa, la cual es la que está teniendo los problemas de archivo antes mencionados por lo que en este proyecto se ofrece una solución a esta situación.

Como fuentes de información se utilizaron fuentes primarias o directas, las cuales han sido documentación oficial de entes internacionales que regulan o establecen las directrices por seguir en cuanto a sistemas de gestión documental se trata, también se ha usado documentación de tesis o investigaciones relacionados con el tema del proyecto, el cual busca reformar el sistema de gestión documental actual de la empresa, basándose en el grupo de normas ISO 30300.

3.6 Sistema de variables o categorías

Figura 5: Sistema de variables.

Variable	Conceptualización	Operacionalización Subvariables	Instrumentalización
Diagnosticar	El diagnóstico documental de una empresa es abrir las puertas a una revisión completa y detallada sobre los estados de la gestión documental. Dicho proceso permite establecer el plan de acción archivística en pro de los puntos dignos de revisión y el fortalecimiento de los que se encuentran en correcta marcha (ATS Gestión Documental., 2018, p.1) .	Permite a la empresa definir los puntos de atención y de control documental a fin de establecer estrategias óptimas de gestión y administración de la información, además definir los puntos de atención y de control documental a fin de establecer estrategias óptimas de gestión y administración de la información. (ATS Gestión Documental., 2018, p. 1)	Visita de campo: Valoración presencial del archivo, mediante visitas a la empresa Inversiones Confines S.A.
Gestión Documental	La Gestión Documental es una aproximación lógica y práctica a la creación, mantenimiento y uso, y selección de los documentos y la información que estos contienen. (Llanso, citado por París, 2015, párr. 1) .	Verificar que la Institución realiza adecuadamente los procesos de Gestión Documental (creación, mantenimiento, uso y selección de documentos).	Visita de campo: Valoración presencial del archivo, mediante visitas a la empresa Inversiones Confines S. A.
	<ul style="list-style-type: none"> Producción Documental: Es la generación de documentos de las 	<ul style="list-style-type: none"> Los criterios de evaluación son los siguientes: 	Realizar una encuesta mediante Google Forms.

<p>Procesos Archivisticos</p>	<p>instituciones en cumplimiento de sus funciones. (Guevara, 2020, p. 3).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o Jurídica. (Guevara, Julio 2020, p. 3). ● Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. (Guevara, Julio 2020, p. 3). ● Trámite de documentos: Es el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa. (Guevara, 2020, p. 3). ● Organización documental: Se define como el conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El grado en que los documentos reflejan los objetivos de la entidad. ✓ Nivel de estructura orgánica. ✓ Volumen del documento. ✓ Relevancia social de los fenómenos que reflejan. ✓ Existencia de duplicados. ✓ Existencia de fuentes donde se duplica o complementa la información para comprender un fenómeno. ✓ Coyunturas sociales. ✓ Antigüedad. ✓ Y, confiabilidad de la información. ✓ Homogeneidad o heterogeneidad de la fuente. (Ramírez, 2008., p. 12) 	<p>- Visitas y entrevistas al personal administrativo de la empresa Inversiones Confines S. A.</p>
-------------------------------	---	--	--

	<p>institución, como parte integral de los procesos archivísticos. (Guevara, 2020, p. 3).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Consulta de documentos: Es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen. (Guevara, Julio 2020, p. 3). <p>Conservación de documentos: Es el conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido. (Guevara, Julio 2020, p. 3)</p>		
Lineamiento Interno	<p>Por Reglamento Interno de Trabajo se entiende aquella normativa de uso interno elaborada por el patrono para regir lo atinente a las relaciones y condiciones laborales en los centros de trabajo, en conformidad con el ordenamiento jurídico laboral vigente y las características propias de cada actividad o industria, que una vez</p>	<p>La elaboración y modificación de un reglamento interno de trabajo tendrá los siguientes fines:</p> <p>a) Brindar seguridad jurídica a personas empleadoras y trabajadoras en relación con los derechos y obligaciones propios de la relación laboral y</p>	<p>Análisis y evaluación de la regulación interna que gestiona la documentación con base en la norma ISO 30300.</p>

	<p>aprobado por las autoridades de trabajo competentes se constituye en una regulación de acatamiento general para la persona empleadora y sus representantes así como para las personas trabajadoras.</p> <p>(SCIJ, 29 de julio 2011, párr. 2)</p>	<p>de las condiciones en que se prestan los servicios.</p> <p>b) Contribuir a generar armonía y paz social en el ámbito del centro de trabajo, mediante el equilibrio entre los derechos, beneficios, obligaciones y prohibiciones de las personas trabajadoras y los derechos, obligaciones y potestades de dirección y disciplina de la persona empleadora.</p> <p>c) Fungir como un instrumento que coadyuve a instaurar e incrementar las mejores prácticas en las condiciones en los centros de trabajo, conforme con la naturaleza y posibilidades de cada tipo de empresa u organización.</p> <p>(SCIJ, 29 de julio 2011, p. 2)</p>	
	<p>Por Reglamento Interno de Trabajo se entiende aquella normativa de uso interno elaborada por el patrono para regir lo atinente a las relaciones y condiciones</p>	<p>La elaboración y modificación de un reglamento interno de trabajo tendrá los siguientes fines:</p> <p>a) Brindar seguridad jurídica a personas empleadoras y</p>	<p>Análisis y evaluación de la regulación interna que gestiona la documentación en base a la norma ISO 30300.</p>

Lineamiento Interno	<p>laborales en los centros de trabajo, en conformidad con el ordenamiento jurídico laboral vigente y las características propias de cada actividad o industria, que una vez aprobado por las autoridades de trabajo competentes se constituye en una regulación de acatamiento general para la persona empleadora y sus representantes así como para las personas trabajadoras. (SCIJ, 29 de julio 2011, p. 1)</p>	<p>trabajadoras en relación con los derechos y obligaciones propios de la relación laboral y de las condiciones en que se prestan los servicios.</p> <p>b) Contribuir a generar armonía y paz social en el ámbito del centro de trabajo, mediante el equilibrio entre los derechos, beneficios, obligaciones y prohibiciones de las personas trabajadoras y los derechos, obligaciones y potestades de dirección y disciplina de la persona empleadora.</p> <p>c) Fungir como un instrumento que coadyuve a instaurar e incrementar las mejores prácticas en las condiciones en los centros de trabajo, conforme a la naturaleza y posibilidades de cada tipo de empresa u organización. (SCIJ, 29 de julio 2011, p. 2)</p>	
---------------------	--	--	--

--	--	--	--

<p>Evaluar</p>	<p>En este sentido, una evaluación es un juicio cuya finalidad es establecer, tomando en consideración un conjunto de criterios o normas, el valor, la importancia o el significado de algo.</p>		
<p>Autoevaluación</p>	<p>Es la capacidad del alumno para juzgar sus logros respecto de una tarea determinada: significa describir cómo lo logró, cuándo, cómo sitúa el propio trabajo respecto al de los demás, y qué puede hacer para mejorar.</p> <p>La autoevaluación no es sólo una parte</p>	<p>Desarrollo de un instrumento de evaluación con base en la norma ISO 30301, que permita recolectar información que sirva para establecer mejoras.</p>	<p>Crear una prueba con base en la norma ISO 30301 para la obtención de datos.</p>

	del proceso de evaluación sino un elemento que permite producir aprendizajes.		
Guía	<p>Una guía es algo que tutela, rige u orienta. A partir de esta definición, el término puede hacer referencia a múltiples significados de acuerdo con el contexto. Una guía puede ser el documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico. (Pérez Porto, Merino, 2012, p. 1)</p>	<p>Los resultados obtenidos en la evaluación brindarán datos que ayudarán a desarrollar una mejor intervención.</p> <p>Verificación de la estructura del sistema de gestión documental de la institución para cotejar cuáles son los puntos en los que se debe proponer una mejora.</p>	<p>Con base en los resultados del estudio implementar mejoras.</p> <p>Análisis de los procesos de gestión documental en la empresa.</p>

Estructura	<p>Modo de estar relacionadas las distintas partes de un conjunto. (RAE, 2022, p. 2)</p>	<p>Revisión de la estructura del sistema de gestión documental de la institución para verificar cuáles son los puntos en los que se debe proponer una mejora.</p>	<p>Análisis de los procesos de gestión documental en la empresa.</p>
Norma ISO	<p>Son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria.</p>	<p>Análisis de la familia ISO 30300 para determinar estándares en gestión documental y diseñar una estructura adecuada que permita corregir errores en la administración documental, proporcionando una guía efectiva sistemática de la calidad internacional.</p>	<p>Análisis bibliográfico de la familia ISO 30300.</p>

Brechas de oportunidades	El análisis de brechas se define como un método para evaluar las diferencias entre el desempeño real y el desempeño esperado en una organización o negocio.	Evaluación de ambos sistemas de gestión y brindar propuestas de mejora.	Análisis de la estructura existente, mejorándola con base en la norma ISO 30301.
--------------------------	---	---	--

Comparar	Comparación es la acción y efecto de comparar, es decir, de observar las diferencias y las semejanzas entre dos elementos, sean personas, objetos, lugares o cosas.	Establecer una comparación entre ambos sistemas de gestión documental para identificar los puntos en donde se está fallando en la aplicación adecuada del sistema documental.	Análisis de ambos sistemas para elaborar un sistema eficiente.
	Para medir el desempeño se pueden utilizar sistemas informales que se basan en el desempeño observado en función de la percepción que se tiene del cumplimiento de los requerimientos,	Evaluar el sistema de gestión actual para verificar su desempeño y efectividad en la gestión documental.	Análisis de ambos sistemas para elaborar un sistema eficiente.

Desempeño	<p>asignando criterios de valoración cualitativos tales como: Deficiente, Aceptable, Bueno, etc.</p> <p>Los sistemas formales de medición del desempeño utilizan elementos cuantitativos que producen información periódica sobre los criterios utilizados para evaluar el desempeño clave de un activo.</p>		
Análisis	<p>Estudio profundo que se realiza a un sujeto, objeto o situación para conocer sus fundamentos o bases de su surgimiento u origen.</p> <p>Un análisis estructural comprende el área externa del problema, en la que se establecen los parámetros y condiciones que serán sujeto a un estudio más específico, se denotan y delimitan las</p>	<p>Evaluación del sistema de gestión documental institucional, para identificar las deficiencias existentes en los procesos y llevar a cabo la mejora siguiendo los lineamientos de las normas ISO 30300.</p> <p>Tipos de análisis según su naturaleza:</p>	<p>Visita a las oficinas de la empresa Inversiones Confines S.A. para llevar a cabo la evaluación correspondiente.</p>

	<p>variables que deben ser objeto de estudio intenso y se comienza el examen exhaustivo del asunto de la tesis.</p> <p>Basado en esto, se puede interpretar qué es un análisis, aclarando que este es el desglose de un tema en particular, en donde cada parte de ese todo será inspeccionado y estudiado de manera objetiva y minuciosa para su comprensión. Este proceso permite realizar definiciones, características y rasgos importantes del tema por estudiar, pero además de la contemplación del contenido, lo suceden conclusiones de dicho estudio. En general, el análisis se divide en secciones, las cuales son aplicadas de acuerdo con el campo</p>	<p>Análisis estructural. Como su nombre lo indica, se enfoca en la estructura de lo analizado, es decir, de su área externa, tomando en cuenta los parámetros y medidas que condicionan el resultado.</p> <p>Análisis exhaustivo. Es la metodología de análisis que desmiembra o desglosa lo analizado para poder analizar por separado cada uno de sus componentes, tendiendo a lo mínimo, a la totalidad, hasta agotar las opciones disponibles.</p> <p>Análisis formal. Se refiere a la revisión de la forma, del conjunto, más que del contenido y de lo particular.</p>	
--	--	--	--

	<p>en el que se desarrollen las ideas (Martínez, 2021, p. 3, p. 4).</p>	<p>Análisis teórico o conceptual. Como su nombre indica, análisis de los conceptos fundamentales o base, equivalente a un análisis teórico.</p> <p>Análisis experimental. Justo lo contrario al caso anterior: ver para creer. Un experimento no es más que la reproducción de un fenómeno natural en un laboratorio, bajo condiciones controladas.</p> <p>Análisis cuantitativo. Aquel que toma en cuenta mayormente (o únicamente) la cantidad, la proporción, el volumen, etc.</p> <p>Análisis cualitativo. Aquel que toma en cuenta la calidad, no</p>	
--	---	--	--

		la cantidad, es decir, la naturaleza de las cosas, no su acumulación en categorías.	
Brechas de oportunidad	<p>El análisis de brechas se define como un método para evaluar las diferencias entre el desempeño real y el desempeño esperado en una organización o negocio.</p> <p>El término “brecha” se refiere al espacio entre “donde estamos ahora” (el estado actual) y donde “queremos estar” (el estado objetivo). Un análisis de brechas también puede ser referido como análisis GAP evaluación de necesidades o análisis de brechas de necesidades.</p>	<p>Con la identificación de los factores que causan la mala gestión documental se pretende aprovechar estos espacios de mejora para la implementación de las normas ISO, en un modelo de gestión documental para obtener los mejores resultados posibles en los procesos archivísticos.</p> <p>Identificar el área Se necesita saber dónde enfocarse, ese será el requerimiento primario. Ya sea que se trate de finanzas, calidad del producto, marketing, etc. Se</p>	<p>Evaluación y mejoramiento del sistema de gestión documental mediante el análisis de la norma ISO30300.</p>

	<p>Se puede realizar un análisis de brechas:</p> <p>A nivel estratégico: Para comparar la condición o nivel del negocio con el de los estándares de la industria.</p> <p>A nivel Operativo: Para comparar el estado actual o rendimiento del negocio con lo que se ha deseado.</p> <p>Aquí es donde el análisis de brechas jugaría un papel crucial en la comprensión de dónde está el producto y qué es lo que le falta, dónde necesita estar el producto para asegurar su lugar en el mercado y darle batalla a la competencia.</p>	<p>debe ser específico, para poder atacar mejor el problema.</p> <p>Identificar las metas que se desean alcanzar Ahora que se conoce el área en la que se debe enfocar, es necesario establecer la meta u objetivos. Estas metas tienen que ser realistas e inteligentes y asegurarse de alinearlas con las necesidades de la organización.</p> <p>Conocer el estado actual Antes de seguir adelante, se debe saber cuál es la situación actual. Al examinar los informes de la empresa, se conocerá su posición actual, se debe realizar una lluvia de ideas y recopilar la mayor</p>	
--	---	--	--

		<p>cantidad de datos posible sobre el rendimiento actual de la institución</p> <p>Determinar dónde se quiere estar en el futuro</p> <p>Definir los parámetros, establecer metas inteligentes; al lograrlas se alcanzará la posición deseada para el negocio en el futuro.</p> <p>Comprender las brechas entre dos estados.</p> <p>Con la comprensión de los atributos en dónde se encuentra actualmente la (estado presente) y dónde se desea estar en el futuro (estado deseado), es fácil identificar lo que le está impidiendo alcanzar los objetivos.</p> <p>Después de identificar</p>	
--	--	---	--

		las brechas, se deben cerrar.	
Calidad Internacional	Los estándares de calidad son normas establecidas por entes u organizaciones internacionales, creadas para determinar la conformidad de un proceso o sistema ante las diferentes naciones que aplican estas normas. Dichas reglas facilitan o marcan pautas de los procesos institucionales.	<p>Permite llevar a cabo un proyecto como fuentes o bases más confiables y respaldadas por normas internacionales que velan por que la implementación de estas normas garantice la eficacia en los procesos institucionales</p> <p>Importancia de las normas ISO</p> <p>Las normas ISO son una parte importante de los sistemas y procesos que apoyan los objetivos organizacionales de la organización ISO. El sitio web de ISO define la importancia de sus normas para garantizar las</p>	Implementación de la norma ISO 30300 cuyo respaldo en la calidad de la gestión es internacional, lo cual permitirá al desarrollo del proyecto una guía con garantía y estándares reconocidos internacionalmente.

		<p>características deseables de los productos y servicios, tales como la calidad, respeto al medio ambiente, seguridad, fiabilidad, eficiencia y capacidad de intercambio a un costo económico. Por lo tanto, el propósito de la familia de normas ISO 9000 de gestión es proporcionar sistemas y procesos para la gestión eficiente y eficaz de la calidad en las empresas.</p>	
--	--	--	--

Diseñar	<p>Se traduce el diseño en entrenamiento, listando las actividades del modelo de capacitaciones y la manera cómo serán</p>	<p>Actualización y perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades archivísticas y valores, relacionados con la planificación, manejo y organización de la</p>	<p>Sinterización Esquemmatización Modelación</p>
---------	--	--	--

	<p>llevados al personal por capacitar. Se desarrolla el material para dictar los cursos, incluyendo presentaciones, ayudas audiovisuales y evaluaciones, y el contenido por impartir para asegurar el cumplimiento de objetivos (Echeverri, García & Barreneche, julio-diciembre 2016).</p>	<p>documentación, que satisfagan las necesidades e intereses individuales y colectivos, actuales y perspectivas de las instituciones.</p>	
<p>Capacitaciones</p>	<p>Proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para</p>	<p>Capacitación para mejorar las deficiencias detectadas, proporcionando los procesos, conocimientos y actividades adecuadas para los</p>	<p>Diseño Sintetización Esquemmatización Modelación</p>

	el desempeño en el cargo (Parra, & Rodríguez, 2015. p. 137).	procesos archivísticos.	
Manual	De acuerdo con la secretaría de Relaciones Exteriores de México, citado por Sánchez (2004), A. El Manual de Procedimientos es “un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada	Elaboración de un Manual de procedimientos archivístico que ayude a realizar correctamente los pasos de los archivos.	Sinterización Esquematización Modelación

	<p>uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse” (p. 6).</p>		
--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2024.

3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de información.

Falcon y Herrera (2005) se refieren a la recolección de datos como “el procedimiento para obtener datos o información; la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos. La técnica de recolección de datos que se utiliza en la presente propuesta será la entrevista y recopilación de datos en la empresa Inversiones Confines S.A.

Según Thompson (s.f.), la encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. Los cuestionarios se crean con anticipación con el propósito de obtener datos específicos y poder alimentar la investigación. Es importante recaudar datos que permitan contemplar el panorama sobre el sistema documental en la empresa y para ello se aplicará una encuesta a los colaboradores que tienen contacto directo con el archivo; de esta manera, se obtendrá una visión más transparente sobre los procesos documentales.

La entrevista es una “conversación que se da entre dos o más personas con el fin de obtener información del entrevistado” (Rojas, 2016, p. 3). El proceso de la entrevista, además de ser una herramienta para recolectar información, también sirve para tener una interacción más cercana con el entrevistado, ofreciendo mayor comprensión de la situación o entorno

que se está analizando y a su vez se pueden desarrollar mejores hipótesis y distintos enfoques teóricos para desarrollar mejor las técnicas por aplicar en la propuesta.

3.7.1 Instrumentos para la recolección de datos

Un instrumento de recolección de datos es en principio:

Cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarla los fenómenos y extraer los datos de estos. De este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor de la investigación resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y por lo tanto a las variables o conceptos utilizados (Sabino, 1992, p. 1).

El instrumento será una entrevista para analizar el sistema de gestión documental, en la cual se pretenden abarcar varias dimensiones entre estas:

- Ambiente físico
- Estructura y normas organizacionales
- Responsabilidad
- Expectativas
- Comunicación

3.7.2 Herramientas para el procesamiento de datos

En primer instancia se desarrollará una encuesta por medio de Google Forms en donde se abordarán preguntas importantes en cuanto al desarrollo del SGD (sistema de gestión documental), procesando los datos y comparándolos con documentación relacionada con las Normas ISO 30300, 30301 y 30302, las cuales definen las pautas por seguir en el proyecto de investigación, esto permitirá un mejor análisis de la información recopilada y desarrollar una mejor evaluación o criterio de mejora a la problemática presente en la empresa Inversiones Confines SA . La herramienta escogida para el procesamiento de datos en esta fase es el software Microsoft Exel, debido a las facilidades y versatilidad que ofrece para diferentes tareas de procesamiento de datos y la eficiencia de sus resultados.

CAPÍTULO IV

4.1. Análisis de los resultados

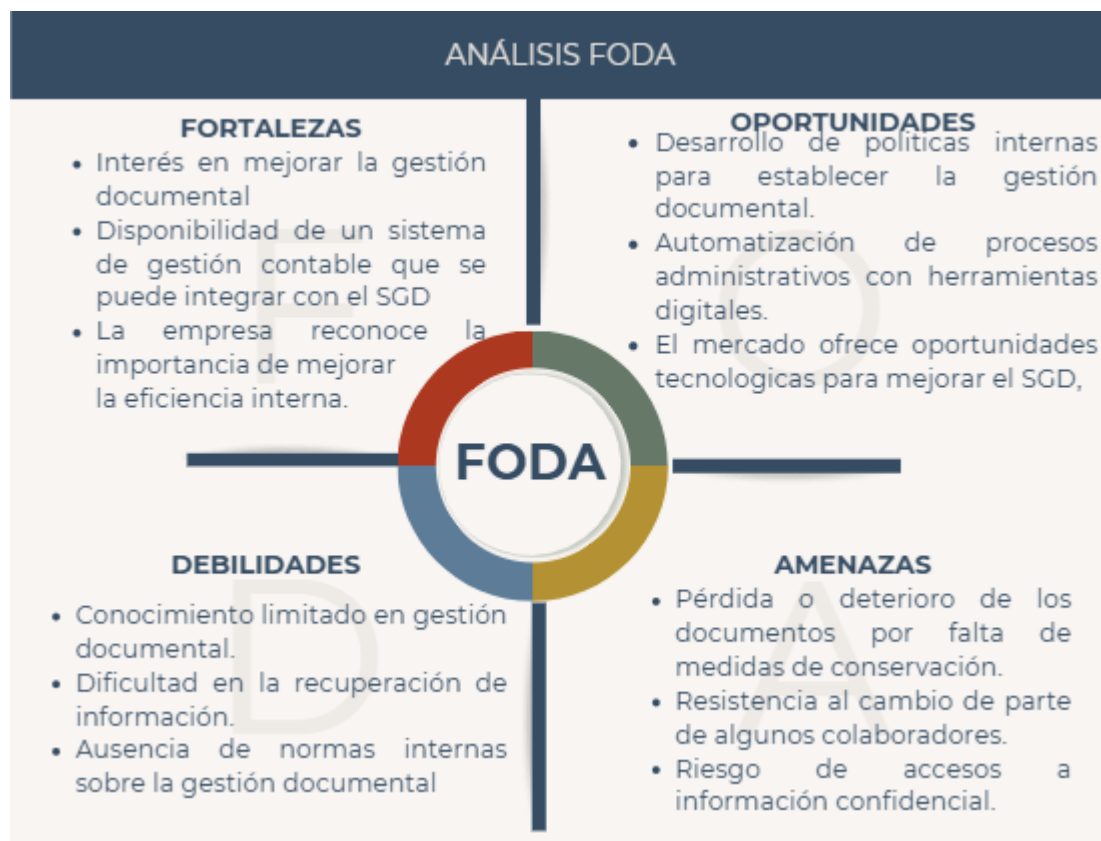
Este capítulo expone la matriz FODA, donde se identifican fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que inciden con el funcionamiento de Sistema de Gestión Documental y el análisis estratégico MECA que contribuye a la formulación de estrategias de mejora. Asimismo, se presentan los resultados obtenidos durante el proceso de diagnóstico del SGD de la empresa Inversiones Confines S.A, para ello se incluye la indagación aplicada al personal mediante encuestas, esta herramienta permite conocer el nivel de comprensión, uso y cumplimiento de procesos documentales dentro de la organización.

Se incorpora la matriz de autoevaluación basada en la norma ISO 30301 con la finalidad de valorar el grado de cumplimiento de los requisitos del SGD y una matriz comparativa que facilita la identificación de brechas existente respecto al modelo propuesto. En conjunto, estos instrumentos permiten obtener una perspectiva integral de la situación actual del SGD y constituyen la base para la elaboración de la propuesta de mejora mediante un manual.

4.2. Análisis FODA

El análisis FODA representa una herramienta fundamental para identificar los factores internos y externos que influyen en el funcionamiento del Sistema de Gestión Documental (SGD) de la empresa Inversiones Confines S.A. Mediante este instrumento se determinan las fortalezas y debilidades que forman parte del entorno de la organización, así como las oportunidades y amenazas. Este análisis permite obtener una visión estratégica sobre la situación actual del SGD desde una perspectiva desde lo general a lo específico, de tal manera que facilita la toma de decisiones y el planteamiento de acciones orientadas a potenciar las fortalezas, minimizar las debilidades, aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas que ingieren en la gestión de la información dentro de la empresa.

Figura 6: Análisis FODA de la empresa Inversiones Confines S.A



Fuente: Elaboración propia.

El análisis MECA representa una respuesta a los aspectos identificados previamente en el FODA, se desarrolla con el propósito de formular estrategias que permitan mejorar el Sistema de Gestión Documental de la empresa Inversiones Confines S.A. Este instrumento también facilita las acciones adecuadas para aprovechar las oportunidades y fortalecer las capacidades internas al tiempo que permite reducir las debilidades y enfrentar las amenazas detectadas, de esta manera esta herramienta se convierte en un instrumento estratégico que orienta la toma de decisiones basado en un análisis fundamentado.

Figura 7: Análisis estratégico MECA.

Análisis estratégico MECA	
Estrategia FO	Estrategia FA
FO 1: Usar la estabilidad que tiene la empresa en materia comercial y el acceso a	

<p>los recursos para implementar un SGD que incluyan aspectos en los que pueda optimizar sus procesos como la trazabilidad, almacenamiento y la facilidad de acceder a la información.</p> <p>FO 2: Enlazar el software que utilizan actualmente con uno documental y utilizar la experiencia administrativa como base para establecer un sistema de flujo único.</p> <p>FO 3: Implementar un proceso de capacitación al personal utilizando herramientas tecnológicas como insumo.</p> <p>FO 4: Utilizar la tendencia actual de digitalización para liderar una transformación documental de manera escalonada, de esta manera se puede posicionar a la empresa como innovadora ante las demás de su área.</p>	<p>FA 1: Desarrollar lineamientos internos de gestión documental que permitan eficiencia y cumplimiento.</p> <p>FA2: Utilizar insumos de calidad para implementar controles en los documentos de esta manera se puede mitigar pérdida de información, filtración y confiabilidad.</p> <p>FA 3: Aprovechar la experiencia del uso de un sistema contable para implementar mecanismos de control de la información, de esta manera se propone minimizar errores en el uso de la información.</p> <p>FA 4: Confrontar el desafío de la digitalización de procesos claves en áreas críticas.</p>
<p style="text-align: center;">Estrategia DO</p> <p>DO 1: Capacitar al personal en materia de gestión documental mediante la utilización de tecnologías modernas, fomentando el desarrollo de competencias orientadas a la clasificación, almacenamiento, digitalización de la información.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia DA</p> <p>DA 1: Establecer alianzas estratégicas con proveedores de soluciones tecnológicas para la implementación de herramientas modernas que abarquen las necesidades del SGD y se ajusten a los requerimientos legales en materia de protección de datos.</p>

<p>DO 2: Diseñar e implementar lineamientos que regulen el funcionamiento del sistema de gestión documental mediante asesorías técnicas externas y buenas prácticas basadas en estándares de calidad internacional (ISO).</p>	<p>DA 2: Desarrollar un presupuesto específico para la mejora del SGD el cual contemple aspectos como tecnología, infraestructura, capacitaciones y asesorías con el fin de mantener un sistema actualizado.</p>
<p>DO 3: Implementar un sistema integrado que unifique funciones administrativas con la finalidad de mejorar la eficiencia y reducir el uso de los recursos.</p>	<p>DA 3: Reforzar la cultura organizacional mediante talleres y campañas que provean concientización sobre la importancia de la gestión documental con la finalidad de disminuir la resistencia al cambio y fomentar la participación en buenas prácticas del uso de la información interna.</p>
<p>DO 4: Reorganizar los espacios de almacenamiento físico de los documentos, incorporando prácticas de ordenamiento que permitan optimizar el flujo de la información.</p>	<p>DA 4: Diseñar protocolos de respaldo y manejo de información que permita reducir la dependencia de formatos físicos y eviten pérdida de información y accesos no autorizados a información confidencial.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.3. Análisis de resultados

Esta sección tiene como propósito presentar detalladamente la información recopilada mediante el instrumento de recolección de datos que fue aplicado a los colaboradores encargados de los diferentes departamentos administrativos en la empresa Inversiones Confines S.A y que tienen relación directamente con el quehacer del SGD.

El análisis se elabora basándose en la información recolectada por medio de la herramienta Google Forms, con la finalidad de acatar los objetivos planteados para esta investigación y presentar una propuesta de mejora a los aspectos indagados mediante la familia de las normas ISO 30300 a 30302.

Este proceso es importante porque permite visualizar de manera detallada y resumida toda la información recopilada por medio de los instrumentos, de esta manera se permite un análisis específico sobre las experiencias de los colaboradores en el manejo de los documentos a lo interno de la empresa, así se puede realizar una propuesta de mejora al sistema de gestión documental. Se presenta el análisis e interpretación de cada pregunta y sección en gráficos que ayudan de manera más simplificada a comprender este apartado.

Durante el estudio como método de recolección de datos se utilizó una encuesta en formato digital por medio de la herramienta de cuestionario a todo el personal que tenga relación con el SGD de la empresa Inversiones Confines S.A. Es importante mencionar que la información recopilada se presenta en diferentes tipos de gráficos con la finalidad de presentar la información de manera veraz, objetiva y de fácil visualización y comprensión.

El instrumento se divide en 7 secciones donde se incluyen preguntas con relación a la gestión documental, cada sección se resume a continuación:

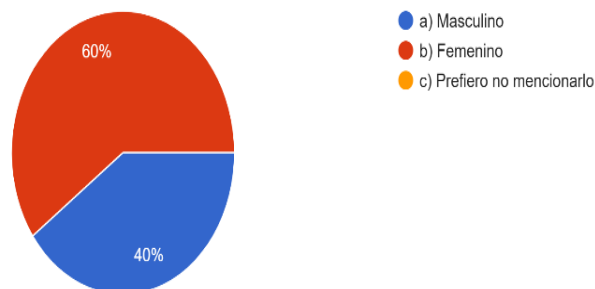
- Datos generales de los encuestados
- Evaluación de los lineamientos sobre gestión documental en la empresa.
- Procesos archivísticos.
- Eficacia del SGD.
- Aspectos de mejora.
- Satisfacción de los colaboradores con el SGD actual.
- Plan de mejora del SGD.

Datos generales de los encuestados

Figura 8: Información personal.

Datos Generales A. Género:

5 respuestas



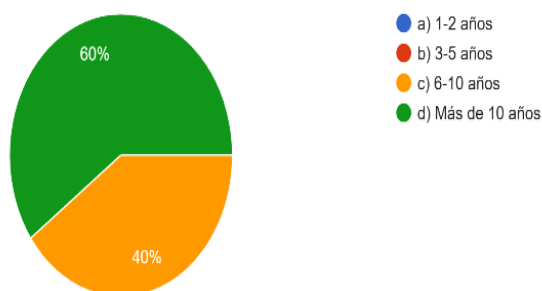
Fuente: Elaboración propia

Dentro de los encuestados de la empresa se puede definir que en la mayoría de los participantes predomina el género femenino con un 60% y mientras que el género masculino se identifica con un 40%.

Figura 9: Antigüedad laboral.

Tiempo de laborar en la empresa

5 respuestas



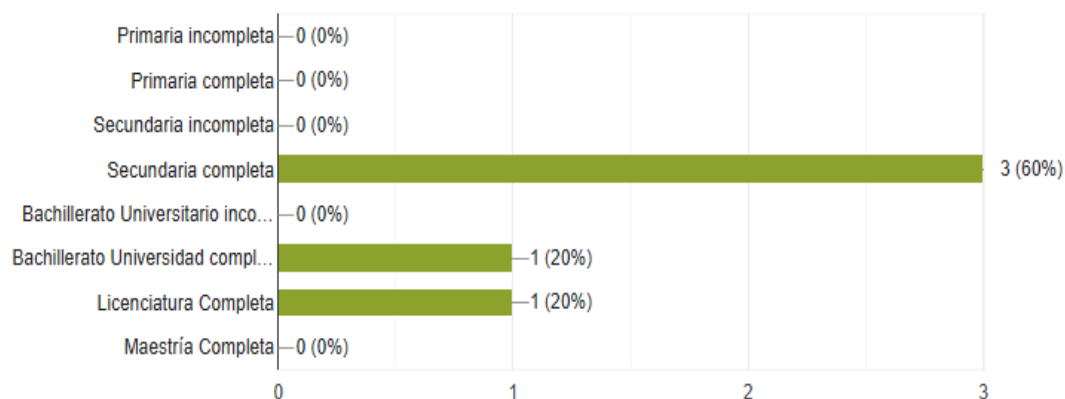
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Se concluye que la mayoría de los participantes con un 60% tienen 10 o más años de laborar en la empresa, mientras que con un 40% se detallan las personas que tienen entre 6 a 10 años.

Además, se destaca que los participantes con más de 10 años en la empresa tienen un gran tiempo con el manejo de los documentos de la empresa bajo el mismo sistema. Percibiendo de esta manera que la empresa tiene personal capacitado para dar uso a los documentos de manera óptima.

En el siguiente gráfico se incorpora el nivel de escolaridad alcanzado por los participantes encuestados.

Figura 10: Escolaridad.

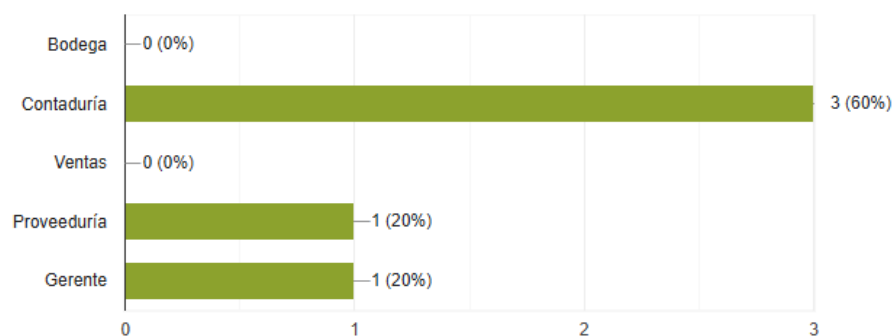


Fuente: Elaboración propia, 2025.

Se precisa que la mayoría de los colaboradores en puestos administrativos tienen la secundaria completa con un 60%, mientras que para el bachillerato completo un 20% y el mismo caso para el grado de licenciatura completa.

En el siguiente gráfico se muestra la información recopilada sobre la cantidad de personas encuestadas y que se encuentran dentro de cada departamento.

Figura 11: Sección de trabajo.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

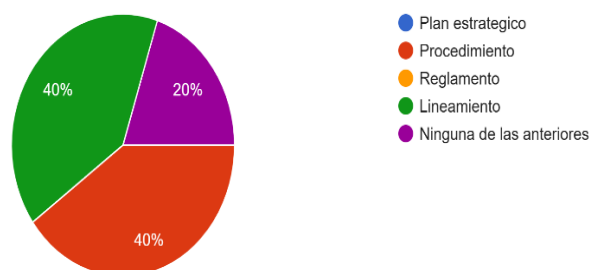
Como se define en la imagen en el departamento de contabilidad ejerce un 60%, mientras que para el departamento de proveeduría y gerencia un 20%. Es importante mencionar que el departamento de bodega y ventas se mantienen con 0% debido a que dentro de sus funciones no están familiarizadas con el área administrativa sino más bien con la parte operacional de la empresa.

La importancia de conocer sobre los años de experiencia dentro de la empresa, así como el grado académico y la cantidad de colaboradores de los departamentos administrativos de la empresa es que se puede determinar el nivel de conocimiento adquirido en cuanto a sus funciones y que, de esta manera, permita comprender el conocimiento que tienen en el manejo de los documentos que genera el departamento a cargo.

Figura 12: Sistema archivístico.

¿Cuales de las siguientes regulaciones sobre el manejo de los documentos la empresa tiene definida ?

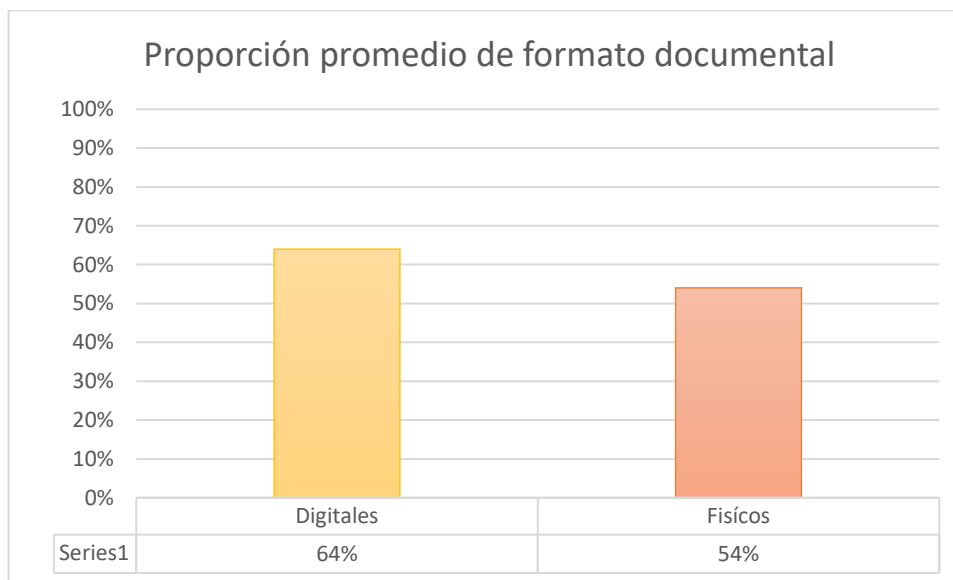
5 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Seguidamente se consultó sobre el tipo de formato que más se usa dentro de la empresa entre los documentos digitales y físicos y los resultados fueron:

Figura 13: Tipo de formato documental mayormente utilizado.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Identificando los resultados se determinan que tanto los documentos digitales y físicos están distribuidos en diferentes proporciones, no obstante, predominan los documentos físicos con un 40% con tres respuestas, mientras que los documentos digitales están distribuidos de manera con menor representación.

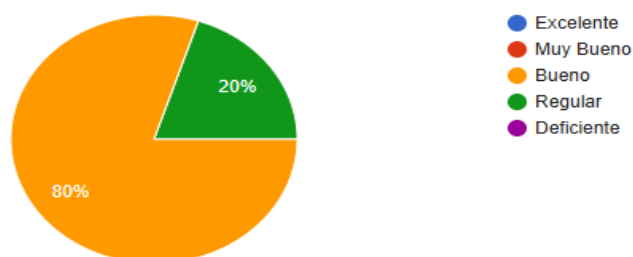
Esto representa que la empresa se encuentra en un proceso de transición hacia los documentos digitales, lo que podría derivar la existencia de diferentes niveles de adopción en tecnologías digitales. Los documentos físicos evidencian una cultura operativa por mantenerlos.

Figura 14: Manipulación de la gestión documental.

¿Cómo calificaría la efectividad de la empresa en el manejo de los documentos en general? (Entendido como el mantenimiento, el uso, almacenamiento y la destrucción de los mismos) en la empresa?

Donde 1 es Excelente y 5 Deficiente.

5 respuestas

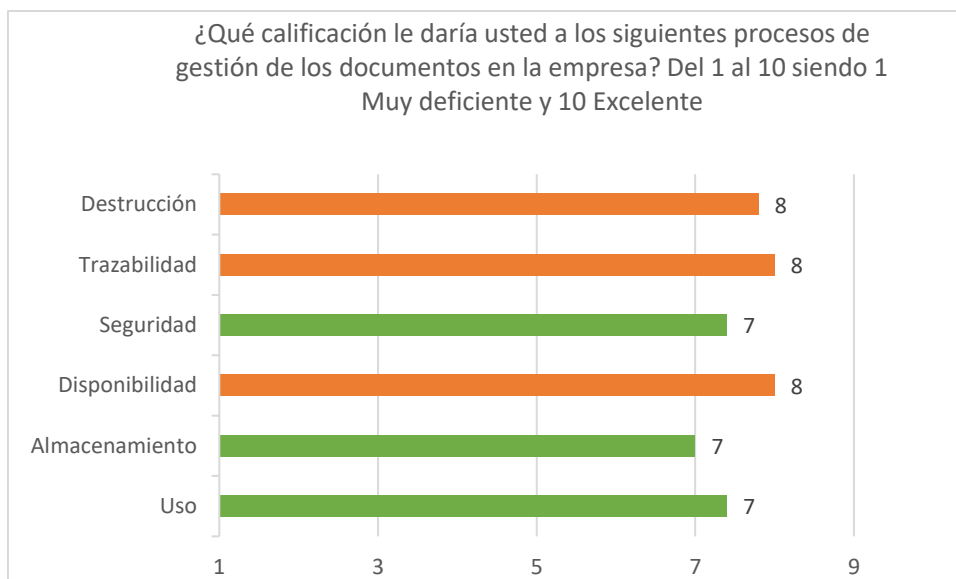


Fuente: Elaboración propia, 2025.

Por otro lado, se le consultó a la población sobre la efectividad de la empresa en torno al manejo de los documentos en aspectos generales, incluyendo el uso, almacenamiento, destrucción y mantenimiento. De esta manera con un 80% predomina que su efectividad es buena, mientras que un 20% considera que es regular.

Como se precisa en la figura anterior se deduce que la mayoría de los participantes considera la efectividad de los procesos documentales como “buena”, esto concluye que existe un indicador hacia la mejora por parte del personal y por ende no cumple en su totalidad con las expectativas o necesidades para operar; asimismo, en el otro porcentaje se percibe que existen aspectos por mejorar y que encierran inconvenientes para ejecutar algunos de los procesos.

Figura 15: Procesos archivísticos.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

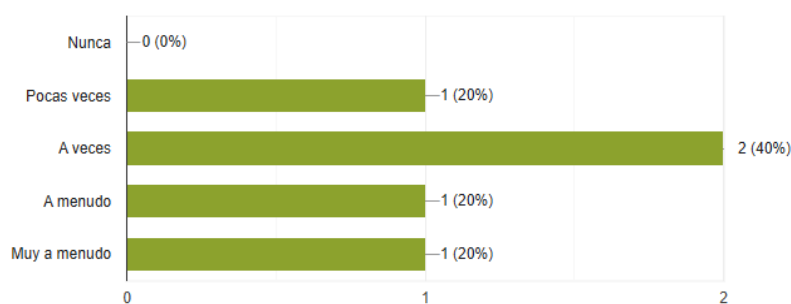
El anterior gráfico corresponde a la información recopilada con los colaboradores de la empresa sobre los procesos de gestión de los documentos en la empresa, en mantenimiento existen un 7% de eficacia, un 8% sobre el uso, un 8% de eficacia en el almacenamiento, un 8% sobre la disponibilidad de los documentos, en cuanto a la seguridad se refleja un 8%, un 8% en la trazabilidad y por último un 8% para el proceso de destrucción de los documentos.

Como se menciona en la descripción del gráfico anterior, si bien es cierto que la mayoría de los niveles se encuentran en niveles aceptables, se deja en evidencia que existen algunos puntos de mejora que se pueden realizar para obtener un SGD más óptimo.

Figura 16: Control de sistema de gestión.

¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan las plantillas de los documentos utilizados dentro del sistema de gestión documental interno?

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

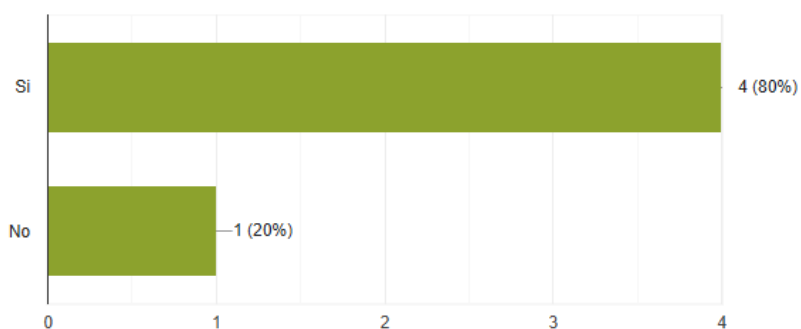
Por otro lado, dentro del instrumento se consulta sobre la frecuencia con la que se revisan y actualizan las plantillas de los documentos utilizados dentro del SGD de la empresa, esto arrojó resultados de un 40% a veces, un 20% de pocas veces, a menudo y muy a menudo y un 0% nunca.

Como se indica anteriormente, los resultados reflejan que no existe una revisión cotidiana de las plantillas y que estas son consultadas ocasionalmente; por ende, se deduce que no existe un procedimiento consistente para su actualización, en este caso se puede sugerir establecer una política clara que garantice que las plantillas se mantengan actualizadas.

Figura 17: Almacenamiento de documentos.

¿Existe un espacio físico adecuado en donde almacenar los documentos?

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

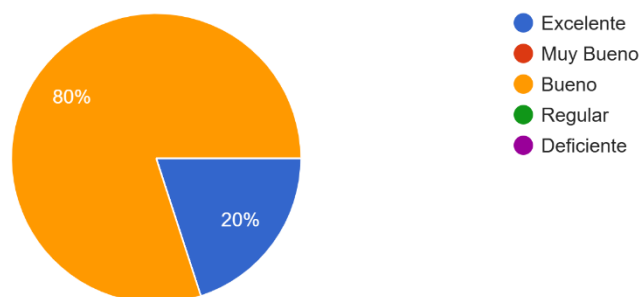
Además, otro aspecto sumamente importante para un SGD óptimo es el almacenamiento y para este factor se obtuvieron los siguientes porcentajes: un 80% indica que existe un espacio adecuado y un 20% indica que no.

Existe un porcentaje alto en cuanto a la percepción de la existencia de un espacio físico adecuado para el almacenamiento de los documentos, esto es un punto positivo ya que un espacio adecuado es fundamental para el resguardo y organización de los documentos, sin embargo, existe un porcentaje que aunque es relativamente bajo, corresponde a una quinta parte de los colaboradores en el cual perciben que el espacio de almacenamiento no es suficiente y que no contiene los estándares necesarios, esto podría estar relacionado con problemas específicos como falta de acceso, desorganización o falta de equipo mobiliario.

Figura 18: Control de calidad en la gestión documental.

¿Cómo calificaría la eficiencia de los procesos al momento de realizar o crear un documento en la empresa? Donde 1 es Excelente y 5 Deficiente.

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Sobre la eficiencia de los procesos al momento de crear un documento en la empresa, el 80% estuvo de acuerdo en que es bueno mientras que un 20% considera que es excelente.

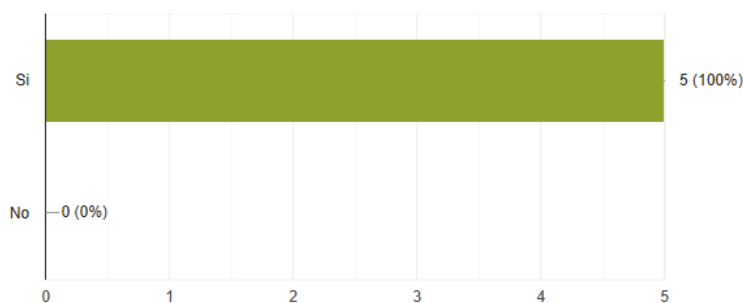
Aunque la mayoría de la población participante en este estudio considera que la eficiencia en los procesos documentales al momento de crear un documento es “bueno” existe un margen que puede alcanzar un nivel de mejora. Esto se refuerza más al mostrar que solo el 20% considera que el proceso es “excelente” lo que sugiere la necesidad de mejoras para optimizar este aspecto.

Figura 19: Identificación de los documentos.

¿Existe algún método de identificación de los documentos ya sea consecutivos

o similar?

5 respuestas



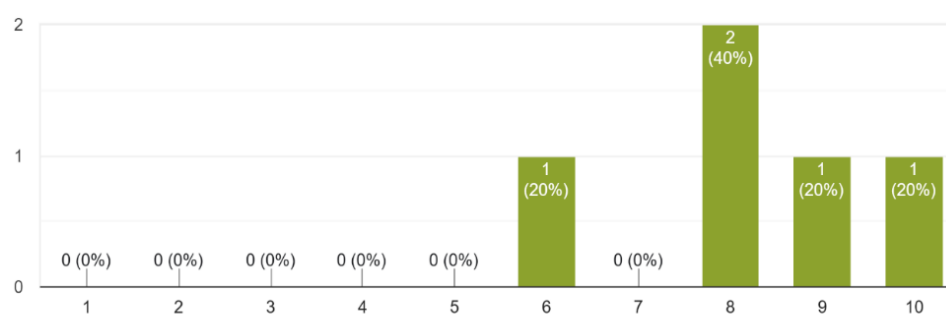
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Para identificar los documentos o darles un número de seguimiento y poder dar trazabilidad, existe un método llamado consecutivo, esto genera una especie de código por cada documento que se crea; en la indagación realizada, se muestra que un 100% los participantes indicaron que existe el método. Este resultado demuestra que los colaboradores reconocen la implementación de un sistema de numeración consecutiva en los documentos, por ende, es un indicador positivo ya que evidencia el uso por todos los colaboradores, lo cual es esencial para mantener un SGD eficiente.

Figura 20: Acceso eficiente a la información.

¿Encuentra fácilmente los documentos que necesita para realizar sus labores diarias? Del 1 al 10 siendo 1 Muy deficiente y 10 Excelente.

5 respuestas



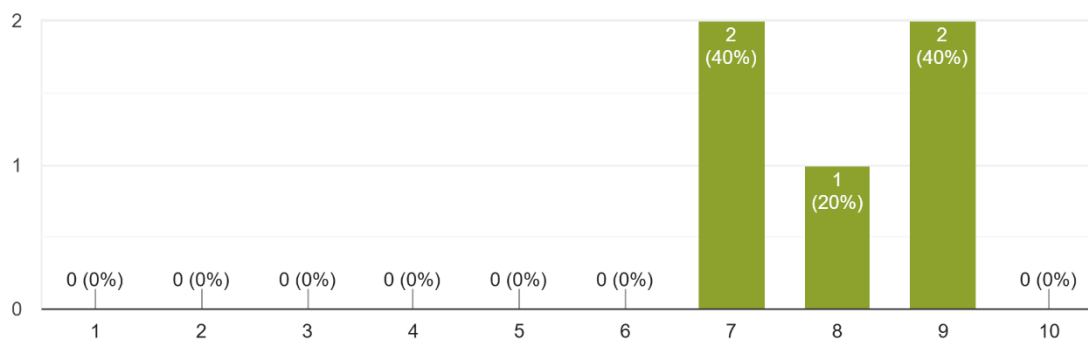
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Otro factor importante es la facilidad de localizar los documentos, un 40% indica que existe facilidad, un 20% otorga una calificación de 6, otro 20% brinda una calificación 9 y un 20% indica 10 de calificación. El porcentaje sobre la facilidad para localizar documentos es alto, sin embargo, se puede comprender que los porcentajes bajos reflejan que existen áreas de mejora para garantizar una búsqueda con facilidad, implementar una serie de aspectos que permitan a los colaboradores elevar las calificaciones bajas a nivel de excelente será un factor clave.

Figura 21: Control de calidad en la gestión documental.

¿Que tanto considera que se aplican medidas adecuadas para la conservación de los documentos en la empresa? Del 1 al 10 siendo 1 Muy deficiente y 10 Excelente.

5 respuestas

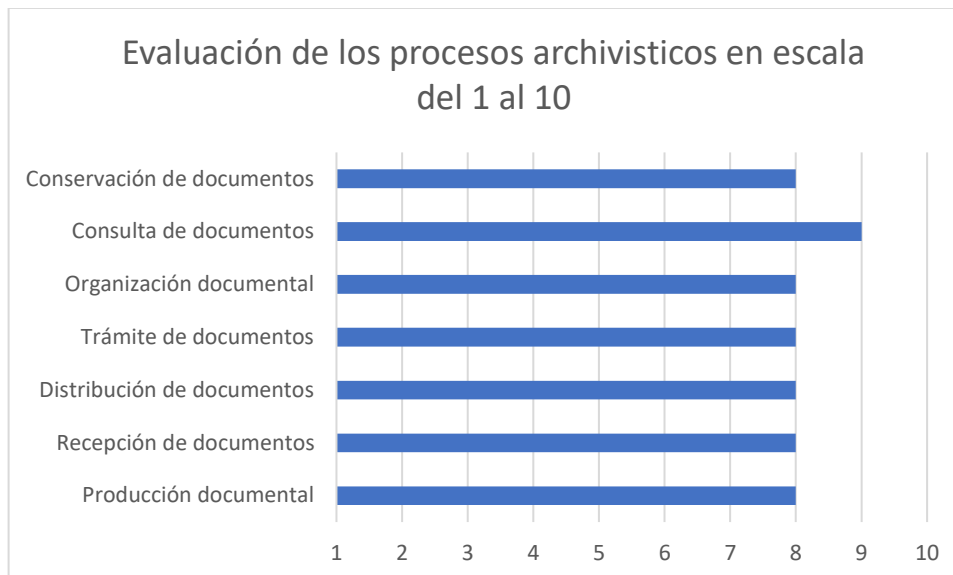


Fuente: Elaboración propia, 2025.

La conservación de los documentos es otro aspecto importante del cual se consultó a los participantes, este arrojó una calificación promedio del 8 en una escala del 1 al 10.

Se puede deducir que en promedio la calificación es de 8, lo que indica que existe un desempeño sólido en la conservación de los documentos, pero a la vez deja en evidencia algunos puntos de mejora. Implementar estrategias detalladas y estandarizar procesos que aporten a la conservación óptima garantizaría que la empresa alcance niveles de excelencia en este aspecto tan importante.

Figura 22: Consulta de documentos.

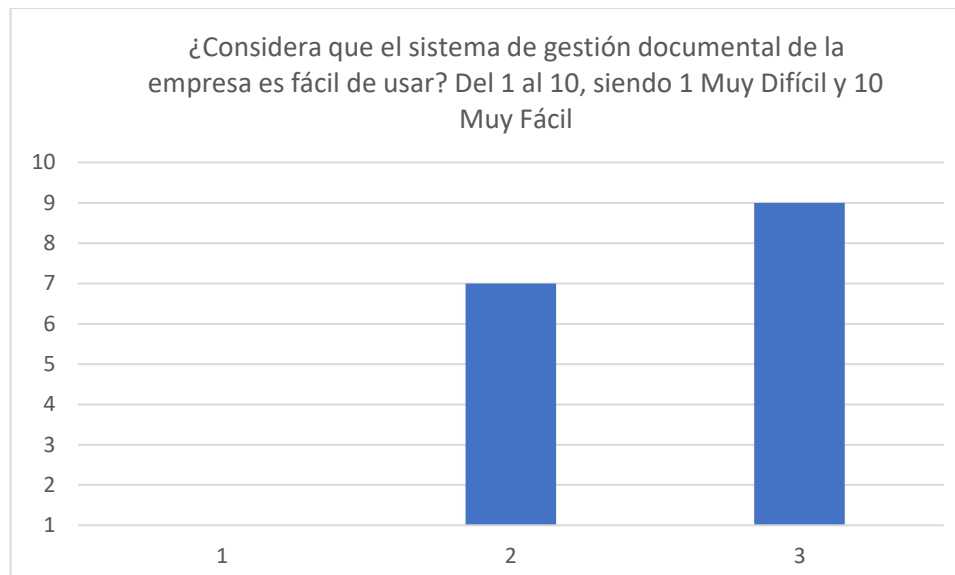


Fuente: Elaboración propia, 2025.

Sobre los procesos archivísticos se le consultó también a los participantes y los resultados fueron los siguientes: producción documental un 9, recepción de documentos, distribución de documentos, trámite de documentos, organización documental, consulta de documentos y conservación de documentos un 8.

Además, se evidencia una puntuación bastante favorable ya que indica que están funcionando de manera eficiente, sin embargo, no obtienen la máxima puntuación lo que deja deducir que existen espacios en los que se pueden realizar mejoras, con algunos ajustes en la organización, implementación de estándares en los que se incluyan a los colaboradores la empresa puede alcanzar un rendimiento mucho mayor y cercano al 100%.

Figura 23: Complejidad de las labores en gestión documental.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

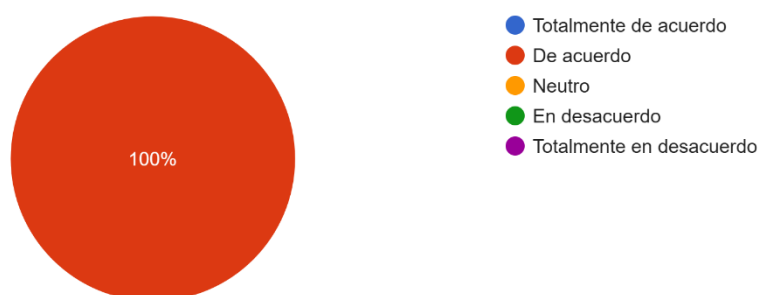
Sobre la facilidad del SGD de la empresa, los participantes indicaron que un 60% es fácil de usar con una calificación de 9 y un 40% con una calificación de 7.

El SGD de la empresa es calificado como funcional y con facilidad de usar por la mayoría de los colaboradores, sin embargo, existe una minoría que brinda una calificación más baja lo que evidencia que existen oportunidades de mejora más especialmente en aspectos relacionados con el entendimiento por parte de los colaboradores y la simplificación del sistema, de abordar estas áreas se puede lograr una experiencia de usuario más eficaz.

Figura 24: Acceso a la información.

¿Encuentra fácilmente la información que necesita dentro del sistema de gestión documental?

5 respuestas



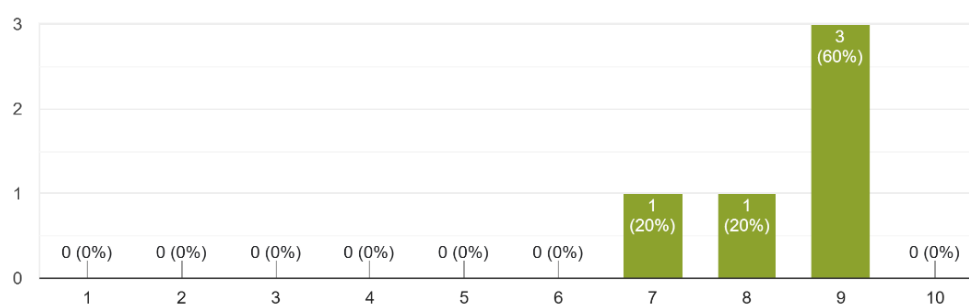
Fuente: Elaboración propia, 2025.

La información del gráfico muestra la percepción que tienen los colaboradores del área administrativa sobre la facilidad de encontrar información dentro del SGD, un 100% indican que están de acuerdo.

Todos los participantes dan una nota máxima “Totalmente de acuerdo” lo cual indica que están totalmente familiarizados con el SGD actual esto puede ser porque el tiempo en que llevan utilizando es bastante prolongado, este resultado puede utilizarse como base para reforzar y mantener la efectividad en este aspecto del SGD. Aunque la respuesta fue totalmente positiva es imprescindible seguir evaluando para asegurar que siga cumpliendo con las expectativas de los usuarios a medida que se realicen ajustes en otros aspectos al sistema y que puedan influir directa o indirectamente este aspecto.

Figura 25: Grado de seguridad en el manejo de la información.

¿Considera que la seguridad del sistema de gestión documental protege la información sensible de la empresa? Escala de evaluación: Del 1 al 10: siendo 1 Muy Insegura y 10 Muy Segura
5 respuestas



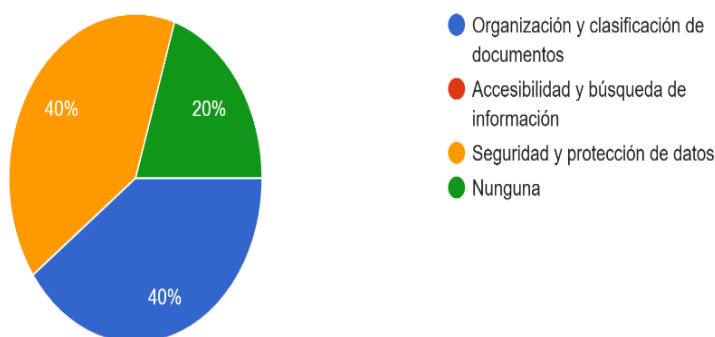
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Sobre la seguridad del SGD y si protege la información, los participantes indican en una escala del 1 al 10 donde 1 es muy inseguro y 10 muy seguro: un 60% califican un 9 y un 20% califican entre 7 y 8.

En términos generales, el SGD tiene una percepción positiva en términos de seguridad por parte de los usuarios; no obstante, la calificación no es la más alta por lo que se puede concluir que existen espacios de oportunidades por mejorar la percepción de seguridad, para esto es necesario implementar elementos que ayuden a cerrar esta brecha y se logre alcanzar el mejor nivel de seguridad.

Figura 26: Aspectos de mejora.

¿Qué aspecto se puede mejorar en el manejo de los documentos internos, actual en la empresa?
5 respuestas

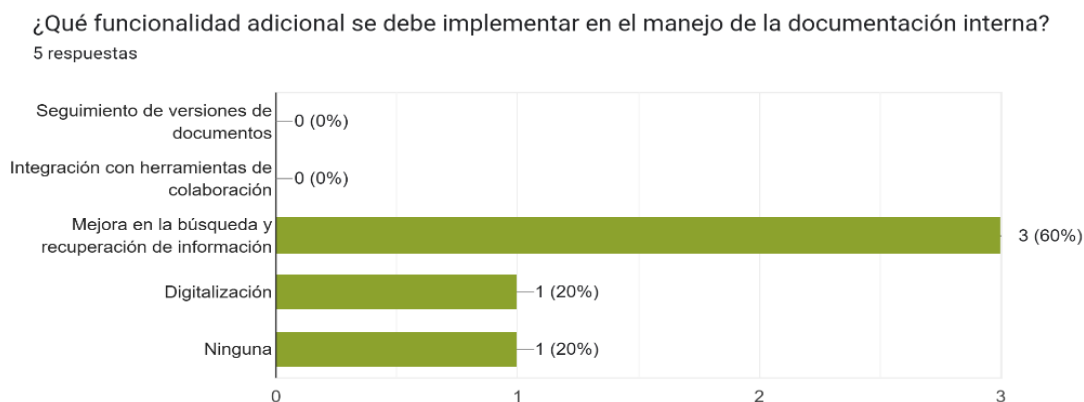


Fuente: Elaboración propia, 2025.

Una sección importante para incluir en el instrumento es sobre la indagación de los aspectos de mejora del SGD de la empresa, tiene como finalidad evaluar los criterios de mejora que consideran los colaboradores más pertinentes de realizar.

El gráfico evidencia dos áreas principales de mejora para el SGD; la organización de los documentos y la seguridad de la información, estas áreas no sólo indican oportunidades de mejora, sino que también son aspectos en donde se debe considerar que los usuarios enfrentan poco énfasis al interactuar con el sistema documental. Por otro lado, el 20% de los participantes indican que no es necesario mejorar ningún aspecto y esto indica que existe un nivel aceptable de satisfacción, podría deducirse que existen fortalezas, aunque no son suficientes para la mayoría.

Figura 27: Aspectos de mejora en la gestión documental.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

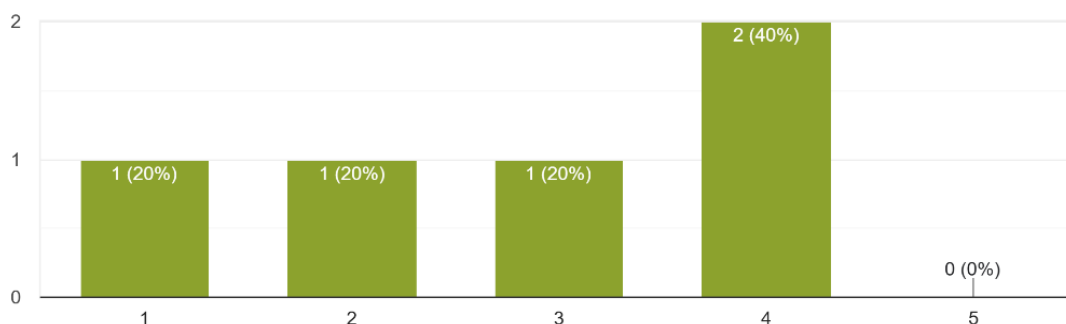
Sobre la funcionalidad que se debe implementar en el manejo de la documentación en la empresa, un 60% indica que se debe mejorar en la búsqueda y recuperación de información, un 20% digitalización y 20% considera que ninguna.

La figura evidencia que la funcionalidad que más se debe implementar es la mejora en la búsqueda y recuperación de información, lo que indica la importancia de agilizar y simplificar estos procesos para ahorrar recursos como tiempo y esfuerzo. Por otra parte, también otro grupo de participantes priorizan la digitalización, esto reivindica la brecha que existe en la transición hacia un entorno donde prevalezca el formato digital. Solo una cuarta parte está satisfecha con las funcionalidades del sistema actual, sin embargo, es necesario centrarse en las necesidades identificadas por la mayoría.

Figura 28: Satisfacción de manejo del flujo documental.

¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción general con el sistema de gestión documental de la empresa? Donde 1 es Excelente, 2- Muy bueno, 3- Bueno, 4-Regular, 5-Deficiente.

5 respuestas



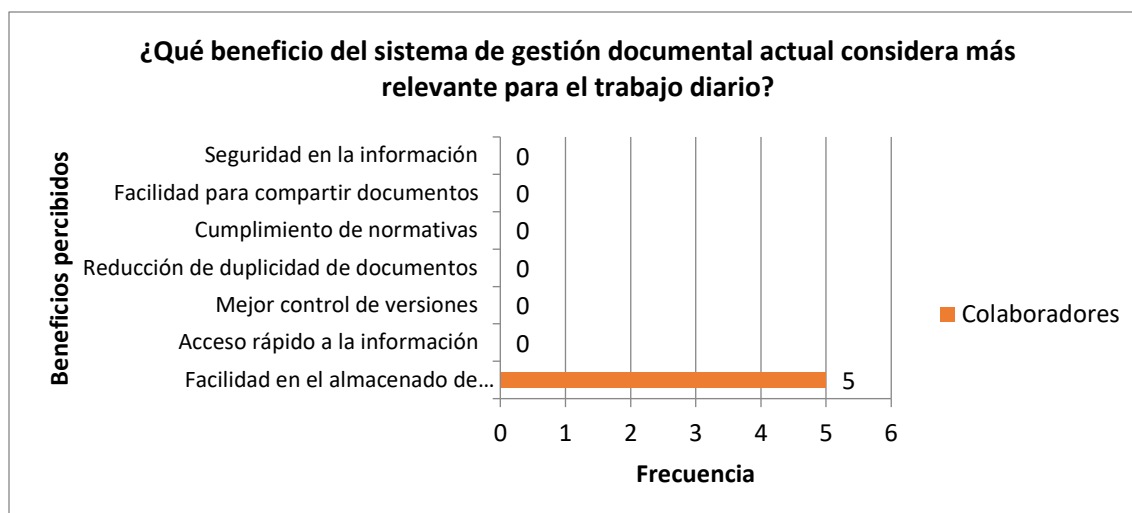
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Por último, se incluyó una sección en donde se califica la satisfacción del personal en cuanto al SGD de la empresa, cuya finalidad es obtener los puntos de mejora que necesita la empresa para optimizar los procesos.

Sobre la satisfacción en general del SGD los colaboradores indican en una escala del 1 al 5 donde 1 es excelente y 5 deficiente un 40% indica que es regular, mientras que un 20% indica que es excelente, muy bueno y bueno.

La calificación general del SGD actual refleja que cumple en su mayoría, sin embargo, no destaca significativamente, la puntuación principal lo califica como regular lo cual representa una oportunidad clave para elevar la satisfacción mediante mejoras en áreas críticas y una experiencia más intuitiva y ágil. Por otro lado, el porcentaje restante perciben positivamente, esto visualiza que hay elementos de los cuales son bien recibidos pero que deben reforzarse y extenderse. Con ajuste bien detallados el SGD puede mejorar considerablemente en términos generales.

Figura 29: Aspectos relevantes del sistema de gestión documental.



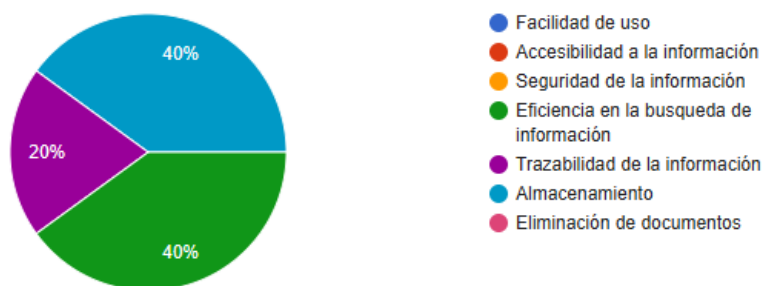
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Sobre el beneficio del SGD de la empresa que los colaboradores consideran más relevante indican un 100% sobre la facilidad en el almacenamiento de documentos.

La facilidad en el almacenamiento de documentos es el beneficio más relevante para el SGD, este es un indicador positivo debido a que permite un almacenamiento óptimo, sin embargo, la falta de mención de otros beneficios sugiere oportunidades para explorar y agregar más funcionalidades que se pueden ampliar y generar más valor del SGD entre los colaboradores.

Figura 30: Prioridades a mejorar en Sistema de Gestión Documental.

¿Qué área identifica como prioritaria para mejorar en el sistema de gestión documental de la empresa?

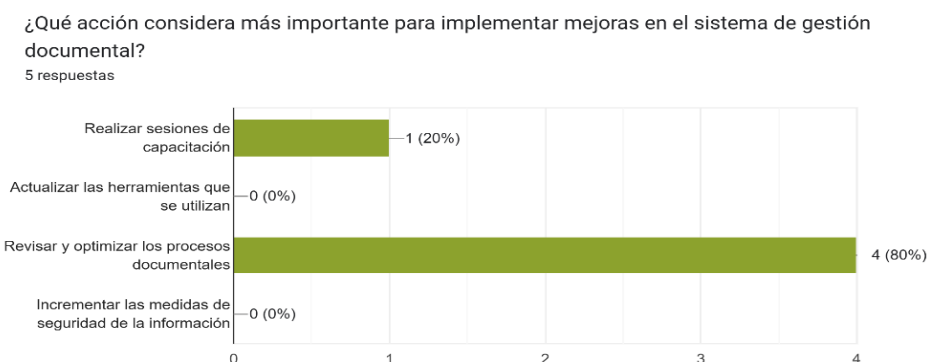


Fuente: Elaboración propia

Otro apartado en el que se consultó es sobre el área que consideran prioritaria mejorar en el SGD de la empresa. Un 40% indica que el almacenamiento, también con un 40% indican la eficiencia en la búsqueda de información y un 20% en la trazabilidad de la información.

La figura anterior menciona que los usuarios del SGD priorizan mejoras en tres áreas: almacenamiento, búsqueda de información y la trazabilidad, estos aspectos pueden indicar que el sistema puede tener el potencial para alcanzar a ser una herramienta más eficiente en caso de realizarle mejoras a los puntos señalados. Por otro lado, la ausencia de las otras áreas como accesibilidad y seguridad pueden interpretarse como puntos fuertes del sistema actual, sin embargo, no se deben omitir y de igual manera se deben enfocar como propósito de mantener o mejorar, esto hará que no sólo el SGD cumpla con los objetivos, sino que también incremente su valor percibido por las personas que lo utilizan.

Figura 31: Aspectos de mejora en la gestión documental.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Otra de las preguntas que se realizaron fue sobre las acciones que los colaboradores consideran más importante para implementar mejoras en el SGD, un 80% indica la necesidad de revisar y optimizar los procesos documentales, mientras que un 20% indica realizar sesiones de capacitación.

La figura evidencia claramente que la principal acción para mejorar el SGD actual es la revisión y optimización de los procesos documentales, esto indica que la estructura actual no cumple completamente con las expectativas lo que podría estar afectando la productividad. La capacidad de los colaboradores para interactuar con el sistema también es relevante, una quinta parte de la población participante en este estudio prioriza la capacitación como una estrategia para garantizar el uso óptimo del sistema. Abordar estas áreas permitirá en general que el SGD se

convierta en una herramienta más eficiente, confiable, apta y valorada por los usuarios de la empresa.

4.3.1. Resumen de los resultados de la encuesta

En cuanto a los conocimientos y prácticas actuales en la gestión documental, los resultados arrojan conclusiones que si bien es cierto que los colaboradores poseen conocimientos generales sobre el manejo de documentos, no cuentan con una estructura formal basada en normas o lineamientos específicos, por otra parte, la mayoría reconoce la importancia sobre la organización documental para la eficiencia de los procesos a lo interno, sin embargo, no existe un método estandarizado que sea reconocido por todos los colaboradores que regulen la gestión documental en la empresa. Además, se evidencia que el almacenamiento de los documentos sigue realizándose de manera predominante en formato físico. Aunque algunas áreas han intentado iniciar un proceso de transición al formato digital, esta práctica no es generalizada por toda la empresa, esto implica una serie de desafíos directamente con el espacio físico, la conservación de documentos y la dificultad en gestionar la información de manera eficiente y eficaz.

Al analizar la percepción de los colaboradores sobre la eficiencia de sistema de gestión documental actual, se percibe que la mayoría brinda una calificación de “bueno”, aunque con indicios de mejora, lo que evidencia la falta de adopción de normas que puedan aumentar la eficiencia, esto también debido a que existen dificultades en la localización de documentos cuando son requeridos, así como la falta de directrices para clasificar y almacenar la información de manera que permita estar al alcance de la persona que así lo requiera.

Otro de los aspectos que también tiene alta relevancia de mencionar es la falta de capacitación para comprender el sistema de gestión documental, dentro de los resultados obtenidos los colaboradores mencionan la necesidad de acoplar diferentes preparaciones que permitan ampliar sus conocimientos en gestión documental, por ende, se puede establecer como uno de los factores al determinar el poco conocimiento en normativa documental.

La falta de integración de un sistema entre todos los departamentos es otro punto por considerar, mediante la revisión de resultados, se percibe que todos los departamentos gestionan de manera independiente su información, no existe un sistema que pueda integrarse con todos los demás departamentos y que se pueda gestionar por cada colaborador responsable. Esto puede generar duplicidad, pérdida y confusión al momento en que se presente la necesidad de verificar

un documento, por tal manera implementar un sistema que relacione y administre la información en la empresa resulta imprescindible.

En cuanto a la seguridad de la información, la empresa mantiene un nivel aceptable en el resguardo seguro de su información, sin embargo, es necesario mejorar este nivel. La seguridad del sistema de gestión documental es imprescindible debido a todos los datos que puede contener un documento y que su exposición a terceros de manera inadecuada o la pérdida podría ocasionar grandes consecuencias que inducen en riesgo para la organización. Por tal manera mejorar este aspecto hasta alcanzar el nivel que se adecue a los objetivos del SGD resulta de mucho interés para todo el personal.

Es importante destacar que, a pesar de no tener un sistema de gestión documental definido, los colaboradores tienen un conocimiento acertado de las buenas prácticas en el manejo de la documentación, esto con base en la información recopilada en la empresa; se puede evidenciar que a pesar de existir un control en la gestión documental, este no se basa en ningún orden o lineamiento en especial, sino más bien en el deber de cuidar, ordenar y manejar la información de una manera más eficiente para que no se vea comprometida en las actividades de la empresa. Los colaboradores en general presentan un interés en mejorar la gestión documental ya que según el resultado de la encuesta el tipo de documentos que prevalecen en sus funciones son en formato físico lo cual implica un mayor esfuerzo para mantener el orden y control de dicha información.

Resultando esto en que los colaboradores demuestran un conocimiento e interés de realizar una correcta gestión documental en la empresa, donde el manejo y almacenamiento de documentos es uno de los mayores aspectos a mejorar según los trabajadores, al mismo tiempo demuestran interés en mejorar los aspectos de almacenamiento de documentos y capacitarse para ello.

Al analizar la información planteada por los colaboradores, se determina que es necesaria la implementación de un sistema de gestión documental que ayude a fortalecer los factores que ellos plantean pueden ser mejorados y de esta manera poder manejar mejor el flujo de documentación física que se presenta día a día en la empresa, donde el almacenamiento y clasificación son los mayores puntos a mejorar para que de esta manera las actividades relacionadas con la documentación sean más eficaces de realizar, mejorando los procesos u actividades relacionadas a esto. Como punto a tomar en cuenta, se pueden implementar ideas para llevar a cabo la digitalización de la mayor cantidad de documentos que se generan en la empresa, usando como respaldo un sistema de gestión documental que ayude a minimizar los recursos que se necesitan

para el manejo de la documentación y también facilitar el acceso a dicha información. Esta propuesta ayuda de gran manera a reducir los recursos utilizados para el almacenamiento de los documentos y manejo de la información que estos contienen. Las normas ISO 30300 a 30302 proveen una serie de directrices que agrupan la responsabilidad de la gerencia con el personal administrativo de esta manera se brinda la posibilidad de optimar los puntos en los que basados en la información recopilada muestran una tendencia de mejora y que su optimización permitiría mayor control de la información que se genera diariamente en la empresa.

Como parte del seguimiento a los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos aplicado a los colaboradores de la empresa, se realizó una entrevista con el gerente de la empresa con la finalidad de profundizar en la percepción que tiene la alta dirección respecto a los hallazgos obtenidos y que además permite explorar oportunidades de mejora para el SGD. Es importante destacar que esta información tendrá uso como un insumo importante para elaboración de la propuesta de mejora al SGD debido a que permite una visión más profunda sobre el estado actual y el futuro del SGD en la empresa. La información recolectada se gestiona únicamente para fines académicos en concordancia con los principios éticos de este proyecto.

4.3.2. Entrevista para aplicar al gerente de la empresa Inversiones Confines S.A

Fecha de entrevista: 17 de mayo 2025.

Lugar: Empresa Inversiones Confines S.A

Entrevistadores: Oscar Mendoza Castro, Víctor Ibañez Leiva.

Entrevistado: Fernando Bernal Meza.

Cargo: Gerente.

Tiempo en el cargo: 15 años

La información obtenida será utilizada única y exclusivamente para fines académica y que será de insumo importante para el desarrollo de la presente investigación. Los datos obtenidos serán tratados de manera confidencial, sin afectar la imagen personal ni organizacional.

Voluntariedad y confidencialidad: Su participación es completamente voluntaria. Puede abstenerse de responder alguna pregunta si así lo desea.

Objetivo de la entrevista: Indagar sobre los resultados del diagnóstico del SGD de la empresa, conocer la percepción del gerente sobre estos hallazgos y explorar estrategias de mejora para la gestión documental.

Diagnóstico del SGD:

1. Los colaboradores calificaron con 7 en una escala del 1 al 10 el manejo de los documentos, ¿Por qué cree se debe esa calificación, que acciones están realizando para mejorarlo y que se podrían hacer?

Respuesta: *Con base en el análisis de los resultados de la encuesta el señor Fernando determina que el ciclo o gestión de la documentación está bien estructurado y que la razón de que algunos de los colaboradores no estén del todo seguros sobre el correcto manejo de los documentos sea la falta de conocimiento de todo el proceso que se lleva a cabo con los mismos ya que no todos esta involucrados en estos procesos.*

2. Un 80% de los colaboradores mencionan que el SGD es bueno, mientras que el 20% lo califica como regular. ¿Cree que existen áreas que pueden optimizarse aún más y qué acciones son viables para atender las percepciones y que puedan mejorar esta valoración?

Respuesta: *El señor Fernando menciona que al igual que la pregunta anterior la respuesta sería la falta de conocimiento y capacitación de los trabajadores con base en el sistema de gestión documental y que esa falta de conocimiento es la que mencionan el porcentaje que contestó de esta manera la encuesta.*

3. En la investigación realizada previamente, un 40% de los encuestados menciona que el almacenamiento de documentos no es eficaz mientras que un 60% consideró que sí lo es. ¿Cuál es su opinión sobre este aspecto? ¿Existen oportunidades de mejora?

Respuesta: *El señor Fernando comenta que el denominador común importante en las respuestas sigue siendo la falta de conocimiento de algunos colaboradores que no saben realmente cómo es el manejo de los documentos en la empresa ya que no saben o conocen el proceso de dicha gestión documental.*

4. Se percibe que el 80% de los participantes en estudio consideran que existe un espacio adecuado para almacenar documentos, sin embargo, un 20% opina lo contrario.

Respuesta: *se determina que es necesario una capacitación en la fuerza laboral para cambiar la percepción que tienen del sistema de gestión documental ya que la falta de conocimiento es lo que genera que los colaboradores ignoren ciertas cosas sobre la gestión documental.*

¿Percibe alguna limitación en la capacidad de almacenamiento de la empresa?

5. El 60% de los colaboradores calificó el SGD como “fácil de usar”, pero un 40% le otorgó una calificación más baja debido a que indican que aún hay aspectos por mejorar.

Respuesta: *Se llega a la conclusión de que la digitalización es la respuesta en cuanto a los aspectos de mejora que se puedan implementar para facilitar los procesos archivísticos pero que debe haber toda una estructura o sistema enfocado en su totalidad a este tipo de recurso tecnológico.*

6. ¿Qué estrategias cree que se podrían implementar para hacer el sistema más accesible y eficiente?

Respuesta: *Se menciona la importancia de ofrecer capacitación del personal para que mejoren su conocimiento en el sistema de gestión documental y poco a poco ir implementando la tecnología y digitalización en los procesos archivísticos.*

Seguridad de la información

7. Sobre la seguridad de los documentos, un 60% de los colaboradores califica la protección de la información con una nota de 9/10, pero un 40% le brinda una puntuación menor. ¿Cree que la seguridad documental en la empresa es adecuada o considera que se pueden adoptar mejoras?

Respuesta: *Indica El señor Fernando que en cuanto a esta pregunta sí es un factor importante ya que si bien nunca ha pasado un altercado con la forma en que*

se manejan los documentos, estos no están realmente bien resguardados y que en su forma actual de archivar puede representar un riesgo en cuanto a accidentes o sustracción de información, por lo que implementar mejoras en este aspecto es algo importante a tomar en cuenta.

8. Por otro lado, un 80% de los colaboradores señaló la importancia de revisar y optimizar los procesos documentales en aras de mejorar el SGD. ¿Cree que la empresa ha realizado esfuerzos suficientes en este sentido? ¿Qué tipo de acciones considera que serían más efectivas?

Respuesta: De momento no se han realizado muchas acciones para aspectos de mejora, pero sí existe una tendencia a implementar la digitalización de procesos.

Perspectivas sobre mejoras necesarias al SGD

9. Según el análisis que realizamos dentro del estudio con base en los resultados obtenidos por la información de los colaboradores logramos identificar algunas áreas que consideramos primordiales de abordar las cuales son:

Búsqueda y recuperación de información (60%)

Digitalización de documentos (20%)

Trazabilidad de la información (20%)

¿Percibe estos datos como una realidad? ¿Qué acciones cree que deberían priorizarse para optimizar otros aspectos?

Respuesta: La digitalización de procesos sería la gran solución a muchas de las cosas que pueden mejorar en cuanto a sistema de gestión documental y sus actividades comerciales.

10. Actualmente existe una gran cantidad de documentos físicos en la empresa, sin embargo, se evidencia una transición a formatos digitales. ¿Qué piensa sobre la digitalización de los documentos de la empresa? ¿Cree que debe acelerarse este proceso?

Respuesta: *Sí es un aspecto que debe implementarse y poner a funcionar del todo en las actividades empresariales pero el costo que implica tanto en logística y económico pone ciertas dificultades para su implementación total.*

11. ¿Cree que los colaboradores tienen los conocimientos para manejar la documentación de la empresa?

Respuesta: *Sí, ya que cada quien tiene una función en específico donde por sus manos pasa parte de las etapas del SGD y que, aunque no sepan del todo cómo funciona en su totalidad sí pueden llevar a cabo correctamente su parte en dicho sistema.*

12. Un 80% de los colaboradores menciona que la capacitación es indispensable para mejorar el uso del SGD. ¿Cree que la empresa debería invertir más en este aspecto para optimizar el uso del SGD?

Respuesta: *Con base en esta pregunta el señor Fernando indica que en la empresa sí lleva a cabo capacitaciones, las cuales no se enfocan del todo en el sistema de gestión documental pero que existe cierto desinterés por parte de algunos colaboradores en querer capacitarse más y adquirir mayor conocimiento que pueda ponerse en práctica en las actividades de la empresa. También se menciona que parte de la problemática de este tipo de actitudes de las personas de estas zonas es el hecho de que por lo general en las zonas rurales es muy común que las personas se conformen con poco y a veces no aspiran a más por las pocas oportunidades que se presentan en dichas zonas donde la necesidad y poco desarrollo que se pueda dar genera una actitud en las personas donde estas no ven el porqué de esforzarse un poco más para poder alcanzar objetivos más grandes que ofrezcan mejor calidad de vida si ahí no es posible conseguirlo.*

13. En general, el 40% de los participantes de esta evaluación considera una nota de “regular” sobre el SGD, mientras solamente el 20% lo considera “excelente”.

¿Cuáles acciones cree que serían necesarias para aumentar la satisfacción de los colaboradores con el SGD?

Respuesta: *El señor recalca que la respuesta sigue siendo la capacitación ya que con base en la encuesta se determina que los colaboradores que no brindaron una respuesta positiva es porque los mismos desconocen realmente el sistema de gestión documental y cómo se maneja.*

14. Si tuviese que priorizar una mejora en el manejo de los documentos de la empresa ¿Cuál debería elegir y por qué?

Respuesta: *Se menciona que la encuesta ayuda a concluir que la capacitación es la clave para mejorar la percepción que tienen los colaboradores del sistema de gestión documental.*

Aspectos relevantes sobre esta entrevista

15. ¿Existe algún aspecto del sistema de gestión documental que considera clave y que no se abordó en esta entrevista?

Respuesta: *El señor Fernando indica que con base en lo que se evidencia en la encuesta y entrevista no ve que haya quedado algún punto importante por fuera de la investigación.*

16. ¿Como visualiza el futuro del sistema de gestión documental de la empresa en los próximos 5 años?

Respuesta: *La capacitación es parte importante para tomar en cuenta para que en ese lapso de tiempo todos puedan realmente saber cómo se maneja toda la actividad de la empresa y que se debe ir de la mano con la digitalización ya que el mundo en todo ámbito se dirige a ese rumbo y que es muy importante abordar ya que conforme pasa el tiempo las empresas que no se actualicen de esta manera pueden quedar obsoletas.*

4.3.3. Análisis de la entrevista.

En resumen, se muestra una visión alentadora en términos de mejora al SGD, el gerente coincide en que uno de los puntos de mejora es el desconocimiento por parte de los colaboradores en materia de normativa que regula el SGD en la empresa, lo que afecta los procedimientos y la

gestión en general. Además, reconoció que la digitalización representa un desafío importante en el presente de la empresa y que atenderla significa una solución clave para mejorar aspectos como accesibilidad, trazabilidad y seguridad de la información, no obstante, los costos en temas de logística y economía representan una barrera para su implementación.

En cuanto a la seguridad del SGD admitió que, si bien es cierto no se han presentado incidentes en el pasado, el sistema actual no garantiza un resguardo adecuado ante accidentes o la exposición de sustracción de datos. También mostró preocupación por la actitud pasiva de algunos colaboradores ante los procesos de capacitación que en cierto aspecto es influenciado por factores de índole sociocultural del entorno rural.

En términos generales destacó la importancia de la capacitación continua y específica en gestión documental y que la mejora continua a los aspectos relevantes es de suma importancia para el óptimo desempeño y el cumplimiento de los objetivos y las metas organizacionales y que permita preparar a la empresa a un futuro digitalizado, eficaz y eficiente.

4.4. Matriz de autoevaluación y matriz comparativa

Con la finalidad de comparar criterios de creación, control y medición de documentos del sistema actual de la empresa Inversiones Confines S.A, con los criterios contemplados dentro de la familia de las Normas ISO 30300 a 30302, se elabora una matriz de autoevaluación y comparación que permiten determinar el grado de alineación existente entre ambos sistemas. Para la elaboración de este componente, se toma como referencia los requerimientos establecidos en estas normas, con la finalidad de identificar brechas, riesgos y oportunidades de mejora en la gestión documental de la empresa.

La herramienta incluye criterios agrupados por bloques temáticos como: Contexto organizacional, liderazgo, compromiso, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora, estos aspectos fueron medidos con la situación actual de la empresa. Para cada criterio se le asignó un nivel de cumplimiento según la evidencia percibida, empleando una escala en la que se detalla a continuación:

0=No cumple

1=Cumple parcialmente.

2=Cumple.

El resultado de esta autoevaluación permite obtener una visión más específica del estado actual del sistema de gestión documental, evidenciando las principales debilidades, riesgos potenciales y áreas que necesitan fortalecerse, así como las oportunidades de mejora que tienden a orientar la propuesta de optimización del modelo documental.

Figura 32: Matriz de evaluación y comparación.

Bloque temático	Criterio ISO (30300–30302)	Descripción del criterio	Situación actual	Nivel de cumplimiento (0–2)	Riesgos detectados	Oportunidades de mejora
1. Contexto organizacional	4.1 Comprensión del contexto de la organización	La empresa identifica factores internos y externos que afectan la gestión documental.	Las decisiones se toman según la necesidad inmediata.	1	Gestión documental no responde a las necesidades reales del entorno.	Se debe realizar un análisis interno y externo que permita identificar los factores que afectan la gestión documental y permita alinear los objetivos organizacionales. Elaborar un registro formal de requisitos tanto normativos, legales y de las partes interesadas para asegurar el cumplimiento y la trazabilidad documental.
	4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se determinan los requisitos legales, normativos y de las partes interesadas.	No se identifica requisitos legales o normativos. El cumplimiento queda a dependencia de la experiencia del personal.	0	Posibilidad de incumplir con ciertos requisitos legales.	

2. Liderazgo y compromiso	5.1 Compromiso de la alta dirección	La gerencia demuestra liderazgo y apoyo al sistema de gestión documental.	La gerencia apoya el control de documentos de manera informal.	1	Falta de acoplar recursos destinados a la gestión documental.	Fortalecer el compromiso gerencial mediante la asignación de recursos y la definición de responsabilidades en la gestión documental.
	5.2 Política de gestión documental	Existe una política formal aprobada que oriente la gestión documental.	No existen políticas escritas ni objetivos en el manejo de los documentos.	0	Inconsistencia en la gestión documental la ausencia de lineamientos estandarizados.	Diseñar e implementar una política formal de gestión documental que establezca procedimientos, responsabilidades claras para todos los colaboradores.
3. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Se identifican y gestionan riesgos y oportunidades relacionados con los documentos.	Se aplica una medida de seguridad baja, no se aplica un método para anticipar riesgos con los documentos.	1	Pérdida o acceso no autorizado a documentos.	Establecer procedimientos sistemáticos para identificar, evaluar y tratar los riesgos asociados al manejo de los documentos en el cual se incorporen medidas de seguridad adecuadas. Definir objetivos medibles y alcanzables relacionados con la gestión documental en congruencia con los intereses de la empresa.

	6.2 Objetivos de gestión documental	Existen objetivos medibles alineados con la estrategia institucional.	En concordancia con la gestión documental no se identifican objetivos.	0		
4. Soporte	7.1 Recursos	La empresa dispone de los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios.	Se identifica el uso de un software, pero no se centra en la gestión de la documentación.	1	Posibilidad de errores en clasificación, conservación de los documentos debido a falta de conocimiento en buenas prácticas. Riesgo de duplicidad o pérdida no recuperable de información.	Asignar recursos tecnológicos y humanos especializados en gestión documental y evaluar la posibilidad de adaptar un software orientados con la gestión documental. Implementar medidas de capacitación para los colaboradores que tendrán uso del sistema de gestión de documentos. Establecer formatos de manera estándar para cada necesidad.
	7.2 Competencia y capacitación	El personal encargado de los documentos recibe formación adecuada.	El personal encargado no ha recibido formación específica en gestión documental.	0		

	7.5 Información documentada	Se definen criterios para la creación, control, almacenamiento y acceso de los documentos.	Los documentos se crean y almacenan sin un formato estándar, no existen versiones de control.	0		
5. Operación	8.1 Planificación y control operacional	Se aplican procedimientos estandarizados para la gestión de documentos.	No se identifica procedimientos uniformes.	0	Inconsistencias, puede generar retrasos en localización de los documentos.	Desarrollar y aplicar procedimientos operativos de manera única para la gestión documental involucrando todas las áreas. Crear mecanismos de control que aseguren la autenticidad, integridad y trazabilidad de los documentos, además incluir controles de revisión. Elaborar un procedimiento estándar que permita una buena ejecución con los documentos que ya no son de interés de la organización.
	8.2 Creación y control de documentos	Se garantiza la autenticidad, integridad y disponibilidad de los documentos.	No se realizan auditorías ni revisiones del sistema de gestión documental.	0	Acumulación excesiva de información sin ninguna finalidad, eliminación	

	8.3 Disposición final de documentos	Se aplican políticas claras para la conservación, transferencia o eliminación.	No existe una política para gestionar los documentos que ya cumplieron su uso.	0	indebida de documentos relevantes.	
6. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición y análisis	Se evalúa periódicamente la eficacia del sistema de gestión documental.	No se identifica registros sobre evaluaciones al sistema de gestión documental.	0	Falta de controles sobre la eficiencia y del sistema y persistencia en errores no identificados.	Implementar indicadores de desempeño y métodos de evaluación periódica que permitan evaluar la eficacia del sistema de gestión documental. Programar evaluaciones internas de manera regular para verificar el cumplimiento de procedimientos y detectar oportunidades de mejora.
	9.2 Auditoría interna	Se realizan auditorías o revisiones del sistema documental.	No existen registros sobre evaluaciones al sistema documental.	0		
7. Mejora	10.1 No conformidades y acciones correctivas	Se registran y corrigen las deficiencias detectadas.	No existen registros sobre evaluaciones al sistema documental.	0	Pérdida de oportunidades de optimización, actualización y adaptabilidad del	Diseñar un registro que permita incluir mejoras necesarias previamente detectadas al sistema de gestión documental. Fomentar una cultura de mejora y actualización

	10.2 Mejora continua	Se promueve la revisión y mejora del sistema de gestión documental.	No se identifica una cultura que ostente evaluaciones y mejoras al sistema de gestión documental.	0	sistema de gestión documental a los cambios de la empresa.	continua mediante la revisión del sistema documental.
--	----------------------	---	---	---	--	---

Fuente: Elaboración propia, basado en Normas ISO 30300 a 30302.

En resumen, la aplicación de esta herramienta revela oportunidades de mejora importantes que conllevan al cumplimiento general fortaleciendo criterios basado en las Normas ISO 30300 a 30302, los niveles analizados tienen una predominancia baja entre 0 y 1. Esto refuerza que la empresa Inversiones Confines mantiene un sistema de gestión documental aislado de buenas prácticas, carente de lineamientos formales y lo que conlleva a un control indefinido. Dentro del contexto organizacional no se identifican estudios sobre factores internos o externos, tampoco se registran los requisitos legales. En cuanto al liderazgo y compromiso, se evidencia la ausencia de políticas documentales y además una participación gerencial un tanto limitada. Otro aspecto encontrado es la planificación, cuyo proceso siempre es importante de analizar, en este caso se identifican carencia de objetivos y estrategias aunados a la gestión de riesgo. Por otro lado, en el apartado sobre soporte, en donde se analizan factores importantes como la capacitación y los recursos tecnológicos, se evidencia cierta limitación importante que golpea en sí a la mejora del sistema de gestión documental. En términos de operatividad no existen procedimientos estandarizados dentro de la organización, ni se evidencian mecanismos para la disposición final de los documentos. En la evaluación del desempeño, no se realiza seguimiento ni evaluaciones periódicas al sistema documental por tanto en el bloque de mejora no se registró acciones correctivas.

Finalmente, aplicar estos instrumentos permite la detección de oportunidades muy significativas para fortalecer la gestión documental, el desarrollo de una política formal, la definición de objetivos y alinearlos a la estrategia organizacional resulta importante para la consecución de las metas, la estandarización de los procesos, la implementación de indicadores, así como la implementación de evaluaciones periódicas resulta de gran valor para la actualización lo que daría como resultado un sistema fortalecido y carente de errores. Por tanto, la promoción de una cultura de mejora continua en todos los aspectos constituye una visión vanguardista permitiendo así el espacio para la optimización de la información en materia de gestión documental.

Estas oportunidades sin duda alguna se suman como un insumo de alto valor para el desarrollo de la propuesta que constituye la creación de un manual alineando estándares de calidad internacional, Normas ISO 30300 a 30302.

CAPÍTULO V

Propuesta de mejora al SGD mediante un manual basado en normas ISO 30300 a 30302

Este capítulo tiene la finalidad de visualizar la propuesta de mejora al Sistema de Gestión Documental de la empresa Inversiones Confines S.A, la cual se presenta mediante un manual basado en normas ISO 30300 a 30302. Esta propuesta surge como respuesta a los hallazgos obtenidos en el diagnóstico realizado previamente. El manual constituye una guía técnica y práctica que orienta al personal en la creación, organización, clasificación, conservación y disposición final en los documentos físicos y electrónicos. Además, establece los roles, responsabilidades y procedimientos necesarios con la finalidad de garantizar una adecuada gestión de la información.

Su implementación está enfocada a fortalecer el control documental y mejorar los aspectos administrativos que conllevan el uso de un Sistema de Gestión Documental optimizando recursos y fomentando una cultura organizacional hacia la adecuada gestión de la información. A continuación, se presenta la estructura y contenido de esta propuesta.

Manual de Gestión Documental

Basado en Normas ISO 30300 a 30302.

Inversiones Confines S.A



Tabla de Contenidos

Presentación.....	122
Fundamentación teórica.....	123
UNE-ISO 30300 Principios y fundamentos (vocabulario):.....	127
UNE-ISO 30301 Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos:	127
UNE-ISO 30302 Guía para la implementación de un SGD:	127
Metodología.....	128
Descripción del manual	130
Estructura de la propuesta.....	131
Objetivo general:	132
Objetivos específicos:.....	132
Capítulo I.....	133
1.1. Terminología conceptual y definiciones	133
1.2. Terminología con relación al concepto organizacional.	133
1.3. Terminología relacionada con el concepto documental.	134
1.4. Terminología relacionada con la identificación y valoración documental.....	134
1.5. Terminología relacionada con la gestión y procesos documentales.....	135
1.6. Terminología relacionada con el instrumento para la gestión documental.	136
Cuadro de clasificación documental.....	137
Objetivos:	137
Capítulo II.....	139
2.1. Descripción de los procedimientos.....	140
2.1.1. Procedimiento para la creación.....	140
2.1.2. Procedimiento para la clasificación.....	142
2.1.3. Procedimiento para el acceso.	142
2.1.4. Procedimiento para la conservación.....	144
2.1.5. Procedimiento para la Disposición final.....	146
Capítulo III	149
Responsabilidades.	150
Estimación del presupuesto	153



Validación.....	153
Epílogo	154
Referencias bibliográficas	155
Anexos	156



Presentación

La presente propuesta de mejora tiene como fin principal fortalecer el modelo de gestión documental de la empresa Inversiones Confines S.A, mediante la elaboración de un manual apoyado con Normativa de Calidad Internacional ISO 30300 a 30302. Esta iniciativa nace como respuesta a los resultados obtenidos en el contexto de una investigación realizada con los colaboradores de la empresa, en el cual se logró detectar aspectos de mejora en varios sentidos relacionados con lineamientos en gestión documental, conocimiento universal sobre procedimientos para una óptima gestión y que de esta manera se logre concluir con una estructura que integre y oriente de manera sistemática el manejo de la información en la empresa.

En este sentido, se propone la elaboración de un instrumento técnico que funcione como un insumo para establecer políticas, procedimientos, roles y estándares dentro de la empresa que permitan regular el ciclo de vida de los documentos abarcando desde su creación hasta su disposición final con el respaldo normativo de las normas ISO 30300 a 30302.

Con la implementación de esta propuesta se espera lograr contribuir de manera positiva al mejoramiento de los procesos internos de la empresa Inversiones Confines S.A, parte de los aspectos que se prevén mejorar es la optimización de recursos ante la respuesta de requerimientos de información, fortalecer la trazabilidad de la información y garantizar el resguardo adecuado de los documentos. Por otra parte, se espera lograr una cultura que promueva la sensibilización y formación del personal con la visión de familiarizar en un solo sentido organizacional el apego a la calidad y eficiencia en el manejo de los documentos y a su vez represente un paso fundamental hacia la modernización y profesionalización de los procesos administrativos a lo interno.



Fundamentación teórica

La propuesta de mejora del Sistema de Gestión Documental (SGD) de la empresa Inversiones Confines S.A se fundamenta en principios teóricos, técnicos y normativos que sustentan la gestión documental como una disciplina imprescindible para la administración eficiente de la información. Este aspecto busca respaldar la pertinencia de obtener un sistema estructurado basado en normas de calidad internacional (ISO), que permitan controlar, conservar, dirigir y disponer adecuadamente de la información plasmada en cada tipo documental durante todo el ciclo de vida al que está destinado. Sierra y Neira (2009) definen la gestión documental como el Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación (p.27).

En el marco empresarial, una gestión documental que carece de eficiencia puede generar enormes pérdidas de recursos para una organización, como el extravío de información, duplicidad de funciones, dificultad de accesos para la obtención de información además de riesgos en materia legal y otros que por su naturaleza pueda influir en la estabilidad de la empresa. Un sistema óptimo en estructura permite ordenar los procesos, reducir costos operativos, mejorar la eficiencia y contribuir en las organizaciones para el cumplimiento de metas y objetivos.

Toda información que tiene relación en las organizaciones debe ser gestionada de manera óptima. Uno de los pilares en un Sistema de Gestión Documental es el ciclo de vida de los documentos, debido a que pertenece a la normativa interna y hace referencia a las diferentes etapas desde que se crea o registra hasta su disposición final en lo que resulta su



conservación permanente o su destrucción definitiva. Según la Norma ISO 30301 existen 5 aspectos importantes que definen el ciclo de vida de los documentos:

Creación y Captura: Determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso (ISO 30301:2011, Anexo A.1.1). La creación de los documentos comienza desde la necesidad de comunicar o plasmar algún hecho. Cada organización debe decidir cuáles documentos, cuándo y cómo deben ser creados entendiendo esto como el formato y tipo documental dentro de los procesos de trabajo incluyendo la fiabilidad y autenticidad.

Clasificación: Se debe implementar un procedimiento para el registro de los documentos y agruparlos de acuerdo a los procesos de trabajo con los que estén relacionados (ISO 30301:2011, Anexo A.2.1.1). Luego de la creación del documento, cada uno debe estar registrado con una identificación (consecutivo) exclusiva que permita su clasificación de acuerdo con el proceso o función con el que se encuentre relacionado. Esto garantiza su trazabilidad y el acceso eficiente y oportuno.

Acceso: Se deben dictar normas para regular el acceso a los documentos basados en los requisitos de cada proceso de trabajo (ISO 30301:2011, Anexo A.2.2.1). Los documentos deben estar a disposición para ser consultados por las personas autorizadas bajo las reglas claras de acceso durante su vida activa.

Conservación: Se deben implementar procedimientos para garantizar la integridad y seguridad de los documentos e impedir su modificación no autorizada (ISO 30301:2011, Anexo A.2.3.1). La seguridad es un aspecto fundamental que gira alrededor de cada aspecto en la vida. En el contexto documental, tal y como lo establece la norma ISO 30301, cada documento debe mantenerse accesible con integridad y con sentido usable durante el tiempo que sea necesario incluyendo el mantenimiento del formato y autenticidad.



Disposición final: Las decisiones sobre la retención, conservación y disposición de los documentos deben estar documentadas y autorizadas (ISO 30301:2011, Anexo A.2.4.1). Este aspecto conlleva a tomar en consideración tres alternativas ante el cumplimiento de vida del documento, los cuales son:

Transferencia: Se contempla un documento transferible cuando su información es valiosa debido a que enmarca algún acontecimiento histórico para la empresa e incluso se puede trasladar a una organización, normalmente se conoce como archivo histórico.

Traslado: Se deben establecer e implementar procedimientos para traslado autorizado y periódico de los documentos que ya no son necesarios (ISO 30301:2011. Anexo A.2.4.4). Se entiende como traslado cuando un documento por su naturaleza ya no es necesario mantenerlo activamente pero que debe conservarse por temas legales o administrativos es enviado a otro almacenamiento fuera de línea, en espera que culmine su ciclo de vida.

Destrucción: Como última disposición después de una valoración previa el documento ha concluido su vida útil, este es destruido para que su información no quede expuesta ante terceras personas. Es importante mencionar que cada destrucción debe documentarse, es decir, se debe llevar un control de los documentos destruidos (ISO 30301:2011. Anexo A.2.4.5).

Importancia de un sistema de gestión documental

La gestión documental es una función estratégica que contribuye directamente al desempeño y la eficiencia de cada organización. Según la norma ISO 30301:2011 “El éxito de las organizaciones depende en gran medida de la implementación y mantenimiento de un sistema diseñado para la mejora continua de su desempeño al tiempo que atiende las necesidades de las partes interesadas.” Un SGD bien estructurado permite a las



organizaciones brindar autenticidad, integridad, fiabilidad y la disposición de la información. Esto se observa en la capacidad de tomar decisiones con evidencias verificables, preservando la memoria de la organización, mitigando riesgos en materia legal operativa y por supuesto la mejora continua de sus procesos. También un aspecto por tomar en cuenta es que la norma destaca el reconocimiento de las responsabilidades dentro de la organización. En conclusión, un sistema de gestión documental no sólo está enfocado en la conservación de información, sino que va más allá, puesto que figura como un eje fundamental que garantiza la efectividad y sostenibilidad institucional a largo plazo.

Según la Asociación Española por la Calidad (2024), la serie de normas UNE-ISO 30300 sobre gestión documental (Management Systems for Records) es un conjunto de estándares desarrollados por la organización ISO, International Organization for Standardization y su Comité 46 de Información y Documentación. Supone la alineación de las técnicas y los procesos documentales con la metodología de los sistemas de gestión. (párr.1)

El propósito de implementar estas normas es la gestión sistemática y verificable de los documentos como información acerca de las actividades de la organización. Los beneficios se pueden encontrar en distintas áreas o facetas:

1. Realizar actividades y prestar los correspondientes servicios eficientemente.
2. Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y de rendición de cuentas.
3. Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio.
4. Facilitar el funcionamiento efectivo en caso de desastre.
5. Proporcionar protección y apoyo en los litigios.
6. Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, clientes y partes interesadas.



7. Soportar las actividades de investigación y desarrollo.
8. Apoyar las actividades promocionales de la organización.
9. Mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social.
(párr.5)

UNE-ISO 30300 Principios y fundamentos (vocabulario): Esta norma establece los principales fundamentos de un sistema de gestión documental y a su vez incluye la terminología precisa para aplicar los requisitos del sistema de gestión. En ella se pueden consultar los fundamentos de un Sistema de Gestión Documental (SGD) teniendo en cuenta aspectos como: relaciones entre el SGD y el sistema de gestión, contexto de la organización, necesidad de un SGD, principios de un SGD, enfoque por procesos para un SGD, rol de la alta dirección y relaciones con otros sistemas de gestión (STD, 2017, párr. 2).

UNE-ISO 30301 Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos: Alude al modo en el que debe implantarse el sistema para que se garantice la gestión de documentos. Con ella, se establecen aspectos como la definición de los trabajos que debe realizar cada parte implicada, así como el proceso de medir y evaluar resultados. También incluye la revisión del sistema de gestión (STD, 2017, párr.1).

UNE-ISO 30302 Guía para la implementación de un SGD: Esta norma internacional proporciona una guía para la implementación de un Sistema de Gestión para los Documentos (SGD) en concordancia con la Norma ISO 30301. Esta norma internacional está destinada a utilizarse conjuntamente con las Normas ISO 30300 e ISO 30301 (ISO, 2015).



Metodología

Plan de acción: Una vez identificados los aspectos de mejora en la investigación realizada, se procede con la elaboración de un plan de acción que tendrá efecto en cómo se fortalece cada área, tomando en cuenta cada apartado de este manual.

Plan de acción para la creación del manual basado en resultados obtenidos previamente				
Aspecto a mejorar	Acción	Responsable de aplicar	Instrumento de apoyo	Resultado
Falta de una estructura con lineamientos, normas, procedimientos	Propuesta de mejora mediante un manual de SGD basado en normas ISO	Gerencia Encargado de Archivo Encargado de departamento	Manual aprobado Lineamientos	Congruencia en procesos para gestionar la información
Dificultad para localizar documentos	Ejecución de procedimientos Registro (2.1.6) y Clasificación (2.2) en todos los departamentos.	Encargados de departamento y archivo.	Código de identificación única. (Id)	Reducción del tiempo para localizar el documento.
Procesamiento de información de manera independiente entre los departamentos	Designación de un encargado documental por departamento	Gerencia	Manual de DG	Gestión de los documentos de manera ordenada
Riesgos en seguridad de la información	Fortalecimiento en controles de acceso (2.3)	Encargado de archivo.	Registro de consulta, préstamos.	Mayor confidencialidad y trazabilidad de la información.



Acumulación de documentos.	Procedimiento para la eliminación de documentos. (2.5)	Gerencia. Encargado de departamento. Encargado de archivo.	Lineamientos Actas de destrucción (Anexo 1)	Ahorro de espacio. Mejora en gestión de la disposición final.
----------------------------	--	--	---	--

Descripción del manual

El presente manual de gestión documental ha sido elaborado con la finalidad de establecer políticas, normas, responsabilidades y procedimientos que respalden el manejo de los documentos en la empresa Inversiones Confines S.A. Como función primordial es la de proporcionar una guía clara de manera estructurada para todas las etapas del ciclo de vida documental, desde su creación hasta su disposición final resguardando procesos de manera eficiente, segura y acorde.

Este instrumento es elaborado con la intención de obtener con una herramienta formal que oriente el accionar de los colaboradores en materia de gestionar la información, atendiendo aspectos de mejora previamente identificados y que conlleve a obtener una normativa unificada en procesos documentales.

El manual ha sido elaborado conforme a los principios establecidos con normativa de calidad internacional ISO, específicamente con la familia 30300 a 30302, las cuales son normas que se alinean a procesos documentales y que brindan una serie de aspectos para obtener unos procesos eficientes en el sistema de gestión documental alineándolos con los objetivos de la empresa, promoviendo transparencia, trazabilidad y mejora continua.



Estructura de la propuesta

Para la elaboración de este manual se toman en consideración los resultados obtenidos de la investigación en la empresa Inversiones Confines S.A, para ello se abarca cada tema con la finalidad de corregir los aspectos identificados y que permita obtener una norma única para todo lo relacionado en la empresa. Para cada uno de los apartados se toman como base las normas ISO 30300 a 30302.

Capítulo I: En este capítulo se abarcan los términos necesarios que hacen una comprensión más clara de los conceptos utilizados. Su finalidad es proveer conocimiento para la persona encargada del archivo en la empresa, así como para cada colaborador que por sus funciones tenga relación con los documentos.

Capítulo II: El propósito de este apartado es establecer la descripción de los procedimientos que tienen relación con la gestión de la información, también abarca las disposiciones de manera general tales para enfocarse en una buena gestión de la información. Como característica es el cuerpo del manual, detalla el paso a paso del ciclo de vida de los documentos: creación, clasificación, acceso, conservación, disposición final (conservación, transferencia y destrucción). Con ello se abarcan los puntos de mejora identificados previamente.

Capítulo III: Esta sección muestra las responsabilidades tanto para el encargado de archivo, el gerente y el responsable de cada departamento. Su finalidad es establecer las funciones de cada colaborador para gestionar la información que se crea en la empresa y que es distribuida por cada departamento en la empresa, de esta manera se obtiene un mejor orden y distribución de funciones evitando recargar todos los procesos en una persona.



Objetivo general:

- Establecer un marco normativo y procedimental que regule la gestión documental en la empresa, asegurando su organización, conservación, acceso y disposición correcta.

Objetivos específicos:

- Crear una serie de procedimientos que logre unificar procesos y procedimientos de un Sistema de Gestión Documental mediante la aplicación de lineamientos específicos.
- Establecer responsabilidades claras en cada etapa del ciclo de vida documental, mediante la aplicación de políticas establecidas que permitan la gestión efectiva de cada documento.
- Garantizar cumplimientos administrativos y normativos estableciendo indicadores de éxito tomando como referencia aspectos de las normas ISO 30300 a 30302, que permitan adaptar el contenido de esta propuesta con los objetivos de la empresa.
- Crear una cultura organizacional que gire en torno a una gestión eficiente de la información, concientizando a los colaboradores que permita la optimización de cada proceso.

Capítulo I

1.1. Terminología conceptual y definiciones

Para una mejor comprensión conceptual sobre los procedimientos por contemplar en este manual, se incluye un apartado exclusivo en terminología relacionada al Sistema de Gestión Documental, este apartado se tendrá a disposición de todos los colaboradores que requieran adquirir el conocimiento técnico para hacer una buena interpretación del uso del SGD.

A continuación, se plasman los principales términos utilizados en el Manual de Gestión Documental para la empresa Inversiones Confines S.A, con la finalidad de facilitar la comprensión de conceptos clave tomando en consideración cada concepto. Los términos que se presentan a continuación son establecidos por la Norma ISO 30300:2021:

1.2. Terminología con relación al concepto organizacional.

1.2.1. Actividad: Tarea realizada por una organización (ISO, 2021).

1.2.2. Agente: Persona o grupo de personas responsables de, o que participan, en los procesos de gestión de documentos (ISO, 2021).

1.2.3. Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría (ISO, 2021).

1.2.4. Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño (ISO, 2021).

1.2.5. Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos (ISO, 2021).

1.2.6. Función: Grupo de actividades orientadas a alcanzar uno o más objetivos de una organización (ISO, 2021).

1.2.7. Política de gestión de documentos: Intenciones y directrices de una organización en referencia con la gestión de documentos (ISO, 2021).

1.2.8. Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas (ISO, 2021).

1.2.9. Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel (ISO, 2021).

1.3. Terminología relacionada con el concepto documental.

1.3.1. Documento: Información creada o recibida y mantenida como evidencia (ISO, 2021).

1.3.2. Autenticidad: Calidad de un documento (3.2.10) que puede probarse que es lo que pretende ser, que ha sido creado o enviado por un agente que se supone que lo ha creado o enviado cuando se pretende (ISO, 2021).

1.3.3. Documento fidedigno: Documento que posee las características de autenticidad, fiabilidad, integridad y utilidad (ISO, 2021).

1.3.4. Datos: Conjunto de caracteres o símbolos a los que se asigna o podría asignarse un significado (ISO, 2021).

1.3.5. Información documentada: se refiere a la información documentada que debe controlar y mantener la organización al implementar un sistema de gestión (ISO, 2021).

1.3.6. Integridad: Calidad de ser completo e inalterado (ISO, 2021).

1.3.7. Metadatos de gestión de documentos: Información estructurada o semiestructurada, que permite los procesos de gestión de documentos a través del tiempo y dentro y a través de las organizaciones (ISO, 2021).

1.3.8. Fiabilidad: Calidad de un documento que puede demostrarse que es completo y preciso (ISO, 2021).

1.3.9. Usabilidad: Propiedad de poder ser localizado, recuperado, presentado y comprendido (ISO, 2021).

1.4. Terminología relacionada con la identificación y valoración documental

1.4.1. Identificación y valoración: Análisis y evaluación de las funciones y procesos de negocio, el contexto de negocio y el riesgo para determinar los requisitos de los documentos (ISO, 2021).

1.5. Terminología relacionada con la gestión y procesos documentales.

1.5.1. Control de acceso: Determinar el comportamiento o supervisar el uso de los documentos mediante reglas de acceso y permisos (ISO 30300, 2021).

1.5.2. Descripción archivística: Captura, recopilación, análisis y organización de la información que identifica, gestiona, localiza e interpreta los materiales de archivo y su contexto (ISO 30300, 2021).

1.5.3. Captura: Acción deliberada que da lugar al registro de un documento en una aplicación de gestión documental (ISO 30300, 2021).

1.5.4. Clasificación: Organización sistemática de documentos o actividades en categorías de acuerdo con métodos, procedimientos o convenciones representadas en un esquema (ISO 30300, 2021).

1.5.5. Destrucción: Eliminar o borrar un documento hasta tal punto que sea imposible su reconstrucción (ISO 30300, 2021).

1.5.6. Disposición: Rango de procesos documentales asociados con la implementación de retención de documentos, destrucción o decisiones de transferencia que está documentado en un calendario de conservación u otros instrumentos (ISO 30300, 2021).

1.5.7. Preservación: Medidas tomadas para mantener la usabilidad, autenticidad, fiabilidad e integridad de documentos con el paso del tiempo (ISO 30300, 2021).

1.5.8. Gestión de documentos: Campo responsable de la gobernanza sistemática y eficiente de los documentos, usando procesos de gestión de documentos, instrumentos de gestión de documentos y aplicaciones de gestión documental (ISO 30300, 2021).

1.5.9. Procesos de gestión de documentos: Conjunto de actividades para gestionar documentos fidedignos (ISO 30300, 2021).

1.5.10. Retención: Conservar un documento de acuerdo con los requisitos de gestión de documentos (ISO 30300, 2021).

1.5.11. **Transferencia:** Trasladar la custodia de los documentos de una organización a otra, pudiendo o no involucrar cambios de ubicación, control o responsabilidad legal (ISO 30300, 2021).

1.6. Terminología relacionada con el instrumento para la gestión documental.

1.6.1. **Cuadro de clasificación:** Herramienta para enlazar los documentos con el contexto de su creación (ISO 30300, 2021).

1.6.2. **Calendario de conservación:** Instrumento que define las acciones de disposición que están autorizadas o son requeridas para unos documentos específicos (ISO 30300, 2021).

Cuadro de clasificación documental.

En este apartado se presenta un instrumento que organiza los documentos de la empresa según las funciones, procesos y área responsable, bajo una sucesión lógica y jerárquica permitiendo estandarizar la gestión de la información y creando la base del sistema de gestión documental.

Objetivos:

- Unificación de criterios para organizar los documentos.
- Facilidad de búsqueda, acceso y recuperación.
- Evitar pérdidas y duplicidades.
- Establecer los tiempos de conservación y disposición final.
- Optimizar el uso de espacios.

Código	Departamento	Serie Documental	Tipo Documental	Formato	Conservación	Disposición final
GER-00	Gerencia	Correspondencia	Reuniones Junta directiva.	Físico/Digital	Permanente	Conservación
GER-01	Gerencia	Expedientes de personal	Oficios	Físico/Digital	3 años	Eliminación
GER-02	Gerencia	Expedientes de Personal.	Alianzas y acuerdos estratégicos.	Físico/Digital	Conservación	Conservación
CONT-00	Contabilidad	Contabilidad general	Estados financieros.	Físico/Digital	Permanente	Conservación

CONT-01	Contabilidad	Facturación	Comprobantes de pago	Físico/Digital	5 años	Eliminación
PRO-00	Proveeduría	Expedientes proveedores	Órdenes de compra	Físico/Digital	5 años	Eliminación
PRO-01	Proveeduría	Compras	Contratos proveedores	Físico/Digital	Vigencia de más de 5 años	Conservación
PRO-02	Proveeduría	Licitaciones	Documentos de compra	Físico/Digital	Vigencia de más de 5 años	Conservación
VEN-00	Ventas	Gestión de ventas	Órdenes y reportes de ventas	Físico/Digital	5 años	Eliminación
VEN-01	Ventas	Publicidad y mercadeo	Material promocional Campañas.	Físico/Digital	3 años	Eliminación
BOD-00	Bodega	Inventarios	Registro de activos y existencias	Físico/Digital	Vigencia de tres años	Eliminación
BOD-01	Bodega	Control de movimientos	Ingreso y salida de mercadería	Físico/Digital	5 años	Eliminación

Capítulo II

2.1. Descripción de los procedimientos.

Este capítulo tiene la finalidad de establecer políticas, normas y procedimientos por seguir en el ciclo de vida de los documentos. Se realiza una descripción metódica paso a paso de los procesos clave que permitan establecer la base funcional de este manual, la principal función es guiar a la persona encargada en todo el manejo eficiente, seguro y estandarizado.

Cada proceso es desarrollado con base en la normativa ISO 30301, la cual abarca el ciclo de vida completo de un documento contemplando desde el momento en que surge la necesidad de crearse, pasando por la clasificación, registro, archivo, uso diario y su disposición final.

Como parte del objetivo general de esta sección es fijar un precedente buscando garantizar la fiabilidad, integridad y autenticidad de los documentos, lo cual es fundamental para el funcionamiento y la toma de decisiones en la empresa.

2.1.1. Procedimiento para la creación

Determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio. El objetivo de este procedimiento es asegurar que todos los documentos generados en la empresa sean creados de manera sistemática para que sean tomados como evidencia de las actividades de la organización.

2.1.1.1. Propósito: Asegurar que la creación de documentos sea de manera auténtica, fiable, íntegra y usable para garantizar su gestión a través del tiempo.

2.1.1.2. Alcance: Aplica a todos los colaboradores y a los documentos generados en todas las áreas y procesos de la empresa.

2.1.1.3. Procedimiento:

- Comprender la necesidad: Cada departamento debe determinar qué documento, cuándo y cómo debe ser creado y capturado en cada proceso.
- La necesidad de crear un documento se genera desde el instante que surge el requerimiento de comunicar o plasmar algún hecho o actividad relacionado con la empresa.
- Todos los documentos digitales deben generarse en formato estándar y accesible, por ejemplo: pdf, docx, xlsx, jpg entre otros.
- En el caso de documentos oficiales, se debe utilizar el membrete digital o una plantilla estándar de la empresa.



- Todo documento físico o digital debe contener información básica (metadatos) por ejemplo: nombre del autor, departamento, fecha de creación, tipo documental. Esta información puede ser gestionada mediante el sistema digital o una hoja de control documental.
- Asignación de responsabilidades: Es primordial establecer una persona encargada de la creación de cada tipo documental, asegurando que se apliquen las políticas establecidas.
- La alta dirección, en este caso el departamento de gerencia, debe garantizar la correcta implementación y el cumplimiento de las responsabilidades.

2.1.1.4. Características del documento:

- Autenticidad: El documento debe ser creado por o enviado por la persona que lo realizó. Se debe verificar su providencia para que pueda ser utilizado como evidencia en caso de que se requiera.
- Fiabilidad: El documento debe ser completo y preciso. Debe representar de manera fiel los hechos a los que se refiere.
- Integridad: Garantizar la información contenida en el documento y que esta no haya sido alterada de manera no autorizada.
- Usabilidad: El documento no debe tener dificultad para ser localizado, recuperado, presentado y comprendido. Para ello es necesario el registro y la clasificación.

2.1.2. Registro y captura:

- Todo documento que se crea debe ser registrado, para ello es necesario la asignación de un código de identificación único (consecutivo) y debe estar vinculado al cuadro de clasificación documental.
- Cuando se realice alguna modificación, cada versión del documento debe conservar su numeración y fecha de actualización, de esta manera se asegura la trazabilidad. Importante: La versión anterior no debe eliminarse sin previa aprobación del encargado de archivo.
- Para el uso de correo electrónico cuando corresponda, si estos contienen documentos de carácter oficial como decisiones, aprobaciones entre otros, estos deben ser archivados como parte del sistema documental. El encargado del área debe clasificarlos según su naturaleza y en formato PDF.

2.1.2. Procedimiento para la clasificación.

2.1.2.1. Propósito: Garantizar la organización de los documentos de manera sistemática y que produzca facilidad en la localización, recuperación, uso y preservación conforme al cuadro de clasificación documental.

2.1.2.2. Alcance: Es aplicable a todos los documentos sin importar el tipo de soporte (físico o digital) tanto que se generen, reciban o gestionen en los departamentos de Gerencia, Contabilidad, Proveduría, Ventas y Bodega.

2.1.2.3. Responsables:

- Colaboradores de cada departamento.
- Encargado de archivo.
- Gerencia.

2.1.2.4. Procedimiento:

- El responsable analiza el contenido del documento y determina a qué función, proceso o departamento corresponde.
- Se consulta la tabla oficial de clasificación para ubicar la serie y subserie documental.
- Se asigna un código único según el cuadro de clasificación documental.
- Coloca en la carpeta o archivador asignado con rótulo estandarizado.
- La clasificación correcta asegura acceso rápido, evita duplicidades y gestiona de manera eficiente el espacio.

2.1.3. Procedimiento para el acceso.

Este procedimiento abarca las necesidades encontradas en la investigación para la dificultad de localizar documentos, ausencia en control de accesos y trazabilidad de la información.

2.1.3.1. Propósito: Asegurar que los documentos de la empresa estén disponibles para quien requiera, de manera rápida, ágil y controlada de los mismos, además que garantice la no divulgación y suprima los accesos no autorizados.

2.1.3.2. Alcance: Es aplicable a todos los documentos gestionados en los departamentos de la empresa.

2.1.3.2. Responsables:



- Colaboradores de cada departamento.
- Encargado de archivo.
- Gerencia.

2.1.3.3.Procedimiento:

- El colaborador interesado solicita el documento de manera verbal, escrita por medio de una solicitud o mediante correo electrónico.
- Debe indicar datos del documento e información de préstamo:
- Nombre de documento, fecha y motivo de consulta.
- Nombre del colaborador, puesto desempeñado y motivo por el cual requiere el documento.
- Los archivos digitales deben clasificarse también en función de su nivel de acceso. Cada carpeta tendrá permisos específicos según el puesto o función de cada colaborador. Es deber del encargado de archivo definir y actualizar los niveles de acceso conforme a los cambios en la empresa, como por ejemplo el cambio de personal.

2.1.3.4.Verificación de permisos:

- Una vez que se obtienen los datos, el responsable verifica si el colaborador está autorizado para acceder al documento. En caso que no esté autorizado debe solicitar autorización con la gerencia.
- Si se encuentra autorizado se entrega el documento bajo el control de préstamo. En el caso de los documentos digitales se podrá compartir mediante enlace temporal, copia controlada o acceso directo al sistema.



- Toda consulta debe registrarse con información detallada: documento consultado, solicitante, fecha y hora, responsable que autorizó y fecha de devolución.
- Una vez devuelto el documento el encargado debe asegurarse por la integridad del mismo antes de ser archivado nuevamente.
- El encargado de archivo debe realizar una verificación del sistema digital para asegurar que las carpetas, archivos y permisos coincidan con lo estipulado en el cuadro de clasificación documental y que no existan duplicidades o documentos en lugares erróneos, para ello se recomienda una revisión cada 6 meses.
- Es prohibido copiar, reenviar o almacenar documentos en dispositivos personales o correos externos sin previa autorización.
- En caso de pérdida o acceso indebido el colaborador debe notificar de inmediato al encargado de archivo y a la gerencia.

2.1.4. Procedimiento para la conservación.

Este apartado responde a la necesidad detectada en la falta de criterios para la conservación, pérdida y deterioro en condiciones de preservación.

2.1.4.1. Propósito: Garantía de que los documentos son almacenados, preservados y protegidos durante el tiempo confeccionado en la tabla de clasificación y eliminación documental y que permita asegurar la integridad de la información.

2.1.4.2. Alcance: Aplica a todos los documentos registrados y clasificados en la empresa.

2.1.4.3. Responsables:

- Encargados de cada departamento.
- Encargado de archivo.



- Gerencia.

2.1.4.4. Procedimiento:

Recepción del documento:

- Una vez que el documento es registrado y clasificado, se entrega para su archivo.
- Se debe validar que contenga un código de identificación único (Id).
- Se debe verificar la providencia del documento, así como el tipo de formato.

2.1.4.5. Método de conservación:

- Se deben guardar en carpetas debidamente rotuladas que contengan código y serie documental.
- Cada medio de clasificación sean folder, espacios en estantería o similares deben estar organizados cronológicamente y por jerarquía.
- Todo documento debe estar foliado de manera ascendente, es decir del documento más antiguo al más nuevo y debe ubicarse en la parte inferior derecha.
- En caso de utilizar archivadores de palanca, los documentos deben estar protegidos por bolsas para evitar que el óxido tenga contacto con el documento.
- Para unir documentos, se recomienda utilizar clips de plásticos, las grapas o clips de metal generan óxido por lo que puede afectar el documento al pasar el tiempo.
- Los documentos digitales deben conservarse en sistemas y ubicaciones digitales seguras y designadas por la empresa, como servidor interno, nube corporativa o repositorio de gestión documental.
 - Cuando el almacenamiento designado por la empresa se vuelva obsoleto, el encargado de archivo debe coordinar la migración a un nuevo entorno digital, de esta manera se asegura los metadatos, la estructura y legibilidad del documento. Cada proceso de migración debe quedar documentado.
 - Los documentos físicos se deben mantener en condiciones aptas de conservación, esto incluye:
 - Espacios limpios, secos y ventilados.
 - Protección contra humedad, plagas y luz directa.
 - Además, si se almacenan en cajas estas deben ser libres de ácido.
 - El lugar contenga una puerta con llave y con salida de emergencia.
- El lugar de almacenamiento debe ser de material no inflamable.

- Evitar pasos de cañerías o fluidos eléctricos expuestos.

2.1.4.6. Control de conservación:

- Revisar periódicamente el estado de los documentos físicos.
- Verificar la accesibilidad.
- Garantizar que el tiempo de conservación sea congruente con la tabla de clasificación y retención documental.

2.1.5. Procedimiento para la Disposición final.

Esta sección establece lineamientos y procedimientos por seguir para cuando los documentos hayan cumplido su vida útil dentro de la organización. Cabe mencionar que durante el diagnóstico realizado no se detectó una necesidad específica en relación con este apartado, su inclusión en el manual responde a la importancia de garantizar la gestión responsable de la información, de tal manera que asegura la protección de la información sensible, la optimización del espacio físico y el cumplimiento normativo con forme a las buenas prácticas basado en la norma ISO 30300.

2.1.5.1. Propósito: Definir el destino final de los documentos que han concluido su tiempo de conservación, garantizando su conservación, transferencia y destrucción.

2.1.5.2. Alcance: Aplica a todos los documentos físicos y digitales gestionados en la empresa.

2.1.5.3. Responsables:

- Encargado de Archivo.
- Encargado de departamento.
- Gerencia.

2.1.5.4. Procedimiento de conservación de documentos:

- Revisar el cuadro de clasificación y eliminación documental (CCED).
- Determinar si los documentos se eliminan o se conservan. Dependiendo del tipo documental como: actas, estados financieros anuales, contratos de clientes y proveedores son algunos que se recomiendan conservar.
- Para su conservación, se trasladan al archivo histórico.
- Los documentos que por su naturaleza contienen valor legal, histórico o estratégico, deben ser conservados en un repositorio digital permanente.

2.1.5.5. Procedimiento para la transferencia:



- Se prepara una lista de transferencia previamente revisada.
- Se traslada al archivo correspondiente obedeciendo las normas de seguridad.
- Se deben actualizar los registros del SGD.
- Los documentos que requieran ser trasladados a otro repositorio o sistema deben incluir un listado de transferencia digital que detalle lo siguiente: Código y nombre del documento, serie documental, fecha de creación y rango temporal, responsable de la transferencia.
- El encargado de archivo deberá verificar que la transferencia se haya realizado de manera exitosa.

2.1.5.6. Procedimiento para la destrucción:

- Una vez verificado el documento con el CCED, se dispone a eliminar el documento de manera permanente lo que implica tener el mayor cuidado puesto que la información no se recuperará.
- En este proceso se utiliza mecanismos seguros debido a que la información contenida en el documento es confidencial, para ello se debe utilizar una trituradora de papel, también puede utilizarse el método de incineración (quemar los documentos) o el reciclaje, pero en este último se debe verificar que la información no sea legible.
- Todo proceso de eliminación debe estar plasmado en un Acta de eliminación (ver anexo 1), en esta se registra las series documentales, incluyendo:
 - **Tipo documental:** Son los documentos que se eliminarán, por ejemplo; facturas, proformas, entre otros.
 - **Copias:** Si lo que se eliminan son copias se debe marcar en caso afirmativo **Sí**. En caso negativo **No**.
 - **Fechas extremas:** Este apartado indica las fechas de los documentos que se va a destruir, para ello se anota la fecha del documento más antiguo y la fecha del documento más nuevo. Esto permite tener un registro de todos los documentos dentro de ese período y proporciona un registro claro de la información eliminada.
 - El acta debe incluir el nombre del responsable de la eliminación, fecha y la firma tanto del que realiza el proceso como de quien autoriza, en este caso la gerencia.

- El acta debe ser conservada de manera permanente como mecanismo de evidencia de este proceso, por ningún motivo debe eliminarse o extraviarse, además debe ser conservada en lugares óptimos.
- Los documentos digitales deben eliminarse de manera segura incluyendo de cualquier dispositivo de almacenamiento. Es recomendable que las plataformas de almacenamiento cuenten con mecanismos que impidan la recuperación de archivos eliminados.

Capítulo III



Responsabilidades.

Establecer criterios sobre las responsabilidades para ejecutar cada procedimiento de manera que logre cumplir con su finalidad resulta importante, no basta con establecer normas y procedimientos si no existe quien vele por el cumplimiento de las mismas. Para ello, como lo menciona las normas ISO 30300 a 30302, al establecer responsabilidades debe proporcionarse acciones a todo el personal de la organización en funciones pertinentes, en este caso se comprende que deben seguir los responsables de cada departamento dado que son los encargados de gestionar los documentos que se generan. Por supuesto esto en su mayoría queda a cargo de la gerencia, es quien debe establecer las responsabilidades y competencias para cada departamento y que sean comunicados en toda la organización, así como las entidades e individuos externos que tienen relación con la organización. Para el propósito de este manual, es necesario designar un encargado que vele directamente con el cumplimiento de las normas y procedimientos del SGD, esta persona tendrá potestad de gestionar la información en la empresa. A continuación, se detallan procedimientos para cada uno de los colaboradores que tienen relación con el SGD:

Rol del Gerente: Es quien está al mando de la empresa, toma las decisiones, representa el nivel estratégico de la organización y debe garantizar que el SGD esté integrado en los procesos de la empresa, sus responsabilidades con el SGD son:

Aprobación de la política (manual) documental y los objetivos del SGD.

Debe asignar recursos para el funcionamiento del SGD, estos recursos se deducen:

Recurso humano: Se debe designar una persona a cargo del sistema de gestión de documentos, esta persona debe velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos para el buen funcionamiento del flujo de información, debe tomarse en consideración a un colaborador que posea el conocimiento técnico para ejercer esta posición, además debe entender el proceso de los documentos en la empresa desde que se crea hasta que se elimina o almacena.

Recurso Financiero: Incluye aspectos como la puesta en marcha del SGD, así como mecanismos para almacenar, evaluar, mejorar y eliminar información que acorde a la tabla de conservación sea necesario disponer. Así también en cuanto a la conservación debe disponer de un espacio en condiciones aptas para los documentos estén en disposición. Proveer insumos como cajas, estanterías, carpetas y demás.



Velar por el cumplimiento de requisitos legales, regulatorios y normativos relacionados con los documentos. Debe supervisar que la gestión de documentos cumpla con los requisitos en materia administrativa, contable y fiscal.

Verificar que se apliquen los procedimientos que se establecen en este manual; para ello es necesario realizar evaluaciones periódicamente, mediante los informes que presenta el encargado de archivo. Además, debe tomar decisiones para la mejora continua y de esta manera garantizar que el SGD esté actualizado y funcione de manera eficiente.

Aprobación con la disposición final de los documentos, esto indica que debe dar el visto bueno para eliminar o conservar los documentos que por indicación en la tabla de retención ya hayan cumplido con el tiempo. Para ello el encargado de archivo entrega un acta con los documentos por eliminar. (VER ANEXO 1)

Promover una cultura sobre la gestión de documentos, esto implica fomentar capacitaciones de los colaboradores en temas de archivo, integrar la gestión de documentos, así como para la mejora continua en los procesos a lo interno.

Rol del encargado de archivo: Es el responsable de gestionar el SGD, debe garantizar la implementación, control, conservación y mejora del sistema documental, dentro de sus responsabilidades están:

Aplicar los lineamientos y procedimientos definidos en este manual. Debe supervisar que todos los departamentos cumplan con lo dispuesto en concordancia con lo que se estipula y además debe reportar avances, procedimientos y necesidades que presente el SGD.

Mantener vigente el cuadro de clasificación documental, aplicar los plazos de conservación de manera correcta y a tiempo. Llevar un registro de documentos en custodia. Es también el encargado de recibir los documentos trasladados desde los departamentos y organizarlos en el archivo central. Debe garantizar las condiciones aptas de conservación que se detallaron previamente y evitar la pérdida, duplicidad o deterioro de documentos, esto incluye el registro y autorización de acceso a los documentos por parte de los departamentos.

Mantener un control de préstamo documental en casos que se requiera. Garantizar la confidencialidad de la información en documentos sensibles.

Identificar los documentos que ya hayan cumplido su tiempo de conservación, elaborar listados de disposición final y preparar las actas de eliminación, posterior a eso debe presentar a la gerencia para su aprobación.



Instruir a los encargados de cada departamento al uso correcto de este manual, promoviendo buenas prácticas de archivo y aclarando dudas de las diferentes etapas de los documentos que se mencionan. Debe evaluar periódicamente el SGD, informar a la gerencia sobre deficiencias y proponer mejoras en cuanto sea necesario.

Rol del encargado de departamento: Todos los departamentos de la empresa deben asumir el rol de aplicar el manual, cada colaborador a cargo del departamento es el encargado de coordinar con el encargado de archivo. Según las normas ISO estas funciones garantizan que los documentos sean capturados, clasificados, custodiados y transferidos correctamente a lo largo de su ciclo de vida. Dentro de las responsabilidades de cada departamento está: Crear y recibir documentos en relación con sus funciones como departamento, debe asegurar que los documentos incluyan la información completa y precisa. Una vez obtenidos los documentos, debe clasificarlos en concordancia con el cuadro de clasificación documental con la intención de resguardar la información y evitar pérdida y duplicados. Debe mantener los documentos de manera temporal en el área de trabajo y en carpetas (folder), estantes o archivadores de manera bien organizada.

Una vez que los documentos cumplan con el plazo establecido correspondiente al ciclo de uso dentro del departamento, deben ser entregados al encargado de archivo de manera formal para su conservación con lo que establece el cuadro de clasificación documental. En medida que el documento sea requerido para consulta y esté a cargo del archivo central, se debe solicitar de manera formal, caso contrario que esté en custodia aún del departamento se establece el mismo procedimiento y debe ser garantizado que sea devuelto en tiempo y forma.

Cuando existan documentos en proceso de eliminación, cada colaborador a cargo del departamento debe notificar al encargado de archivo, se debe revisar todos los listados de disposición final antes de la aprobación de la gerencia. La participación en los procesos de eliminación o conservación es requisito para que se pueda efectuar. Por último, cada encargado de área debe participar en capacitaciones, aplicar mejoras y reportar incidencias en torno al quehacer de la gestión de documentos.



Estimación del presupuesto

Debido a que la propuesta se enmarca en una propuesta de mejora que va orientada al Sistema de Gestión Documental y por ende no va orientada a la ejecución inmediata, en su lugar se presenta un manual con lineamientos para afrontar los aspectos ya identificados sin requerir inversiones iniciales significativas. Como recomendación se ostenta que en una fase posterior la empresa contemple aspectos que ayuden a implementar la propuesta de manera más completa abarcando los insumos necesarios de inmobiliario, espacios de almacenamiento, capacitación al personal entre otros.

Validación

La presente propuesta de mejora al sistema de gestión documental se valida en función de los resultados obtenidos en la investigación realizada en la empresa Inversiones Confines S.A, en la que participaron los 5 representantes de los departamentos de la empresa: Gerencia, Proveeduría, Contabilidad, Ventas y Bodega. Los hallazgos evidencian aspectos de mejora que requieren ser contrarrestados con lineamientos. Para ello se emplea la elaboración de un manual con base en las normas ISO 30300 a 30302 sobre gestión de documentos.

La validación, además, sostiene la coherencia entre los problemas identificados y las acciones contenidas en este manual, las cuales tienen como principio dar respuesta a los problemas identificados. Desde el punto de vista normativo como desde la perspectiva práctica de la empresa se integra teoría y normativa para aplicar a las necesidades reales de la empresa mediante un instrumento que unifica procedimientos.

Epílogo

El presente manual de gestión documental contempla una serie de lineamientos y procedimientos orientados en procesos para la correcta administración de la información dentro de la empresa Inversiones Confines S.A, se toma como referencia las Normas ISO 30300 a 30302 para estandarizar procesos con calidad internacional. En su desarrollo se contemplan aspectos esenciales que responden a una serie de necesidades detectadas previamente. Aspectos como la creación cuya principal función es establecer criterios adecuados al momento de gestar un documento y que el mismo se alinee a criterios de autenticidad, integridad y trazabilidad asignando códigos únicos de identificación.

Un elemento importante incluido es la sección de conceptos al inicio, este apartado es la entrada para comprender los términos que se encuentran dentro, tiene la finalidad de proveer al usuario el conocimiento conceptual para evitar confusiones, garantizar la coherencia de cada concepto con el procedimiento facilitando su aplicación, de tal modo de ahorra tiempo y garantiza el cumplimiento de los lineamientos organizando a todos los colaboradores que se relacionen con una sola postura en la gestión de la información.

Otro aspecto incluido es la clasificación y acceso que va de la mano con la creación puesto que una vez que se crea un documento o se recibe es necesario darle un lugar que permita salvaguardar de manera cuidadosa la información que se ha plasmado, así como la facilidad de ser localizado al momento de requerirse, de esta manera se evita la duplicidad y se aprovechan mejor los espacios.

Todos los documentos requieren de medidas de conservación y eliminación, una vez que la información excede el tiempo necesario de uso dentro de la empresa se deben definir procedimientos que precisen si es necesario mantener por más tiempo o es necesaria su eliminación responsable para prevenir la divulgación de información indebida y el ahorro de espacio.



Referencias bibliográficas

- Asociación Española por la Calidad. (2024, 11 junio). *Norma UNE ISO 30300 - AEC*. AEC.
<https://www.aec.es/conocimiento/centro-del-conocimiento/iso-30300/>
- ISO. (2015). ISO 30302:2015. Información y documentación- Sistemas de gestión para los documentos – Directrices para la implementación. Organización Internacional de Normalización. (AENOR).
- ISO. 2011. UNE-ISO 30301:2011: Sistema de gestión para los documentos. Requisitos. Asociación Española de Normalización (AENOR).
- Neira Sierra, S. C. (2009). Diseño e implementación de un modelo de gestión documental para la serie historias laborales del área de talento humano para la empresa Colgrabar Ltda. (Bachiller). PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5211>
- STD. (2017, 29 septiembre). *Cómo funciona la normativa ISO en la Gestión Documental*. STD Gestión Documental. <https://stdd.es/como-funciona-la-normativa-iso-en-la-gestion-documental/#:~:text=UNE%2DISO%2030300%20Informaci%C3%B3n%20y,los%20relacionados%20con%20el%20SGD.>

Anexos

Anexo 1: Acta de eliminación documental

<p>Inversiones Confines S.A</p> <p>Acta de destrucción número: ____</p> <p>Área departamental: _____</p>			
<p>Al ser las ____ horas del día ____ se procede a la eliminación de los tipos documentales cuyo plazo de conservación fue aprobado por el encargado del departamento y la gerencia el día ____ de _____ del año ____.</p>			
Tipo Documental	Copia	Contenido	Fechas extremas

Firma

Firma

Encargado de
departamento

Gerencia

Firma

Encargado de
archivo



CAPÍTULO VI

Conclusiones

1- Se diagnosticó la gestión documental de la empresa Inversiones Confines S. A. por medio de una visita y la aplicación de instrumentos de evaluación diagnóstica, midiendo diferentes aspectos en torno a la gestión documental y tomando referencia de las normas ISO 30300 a 30302. Se identifica que la empresa presenta debilidades estructurales en la gestión de los documentos, debido a que no existen políticas, lineamientos ni procedimientos formalizados que regulen la gestión documental. La ausencia de controles y la gestión de manera empírica de los procesos ocasionan ciertas deficiencias en el acceso, conservación, recuperación de la información y demás aspectos relacionados al ciclo de vida de los documentos, en el cual consta de varias etapas en las que debe atravesar cualquier documento en la empresa, de esta manera afecta la eficiencia y eficacia operativa y la toma de decisiones organizacionales.

2- Se evaluó la estructura de las actividades del sistema de gestión documental de la empresa Inversiones Confines S. A. y se determinó que, aunque manejan una gestión documental con ciertos controles, esta puede mejorar en gran medida poniendo en práctica los lineamientos planteados en la ISO 30300 para mejorar toda la gestión documental. Los principales hallazgos indican varias aristas importantes como oportunidades de mejora, entre los que destacan ausencia de controles en torno a la gestión de la información, falta de capacitación para los colaboradores. Estos aspectos reflejan la necesidad de fortalecer la estructura del sistema, promoviendo procesos claros, unificados y estandarizados.

3- Se comparó los criterios del manejo de la documentación propias de la empresa con los expuestos en la familia de las Normas ISO 30300 a 30302 en donde los resultados permitieron observar aspectos interesantes muy significativos. La empresa no cuenta con procedimientos uniformes, ni con políticas establecidas para un adecuado flujo de la documentación, esto en sí representa riesgos operativos, administrativos y hasta legales, sin embargo, esta situación permite identificar oportunidades de mejora que permitirían alcanzar un sistema más eficiente, seguro y sobre todo alineado con los objetivos de la empresa, por supuesto con el valor agregado de estar alineado a estándares de calidad internacional de gestión documental.

4- Se desarrolla una propuesta por medio de un manual de gestión documental basado en dos aspectos: tomando como base las Normas ISO 30300 a 30302 y adaptando aspectos que se plantean con las necesidades identificadas mediante la aplicación de estudios previos, de esta manera se crea

una guía personalizada sistemáticamente para la gestión documental con la finalidad de constituir una herramienta práctica y orientada a la mejora de proceso, fomentando una cultura enfocada en la gestión de la información y estableciendo un precedente para la mejora continua del Sistema de Gestión Documental.

5- La implementación de una propuesta de mejora al sistema de gestión documental basado en la Familia de las Normas ISO 30300 a 30302 representa una oportunidad estratégica para la empresa Inversiones Confines S. A., ya que contribuye con la calidad, transparencia y eficiencia de los procesos administrativos. Acoplar buenas prácticas en la gestión de los documentos fortalecerá a grandes rasgos la trazabilidad de la información, la rendición de cuentas, la sostenibilidad de la organización y la innovación en el mediano y largo plazo.

Recomendaciones

Relacionado con el diagnóstico del sistema de gestión documental de la empresa Inversiones Confines S. A., se presenta como recomendación incluir lineamientos y procedimientos formales, unificados y estandarizados que acuerpen a toda la organización de manera que regulen toda actividad concerniente a los procesos de la información, esto incluye la definición de un responsable por cada departamento de la organización, así como un colaborador designado a la gestión del archivo principal que pueda verificar y recomendar aspectos de mejora garantizando la integridad, autenticidad, seguridad y disponibilidad de la información.

Respecto a la estructura organizativa del sistema de gestión documental, se sugiere fortalecer las competencias del personal mediante programas de capacitación continua, proveer al personal con herramientas tecnológicas. Asimismo prever un presupuesto dedicado a la gestión documental para consolidar un sistema eficiente, sostenible y que permita salvaguardar la información de manera eficaz.

Producto de la adopción de normas con base en estándares de calidad internacional ISO 30300 a 30302, se recomienda priorizar aspectos de control, trazabilidad, seguridad de la información y evaluación de desempeño. Este proceso debe acompañarse con métricas de evaluación que permitan monitorear el grado de cumplimiento y las mejoras alcanzadas.

En lo que respecta a la propuesta de mejora planteada, se recomienda adoptar formalmente el manual de gestión documental como un instrumento normativo interno, promover su socialización entre todos los colaboradores y hacer énfasis en aquello que tienen una dirección

directa con el flujo de los documentos. Por otro lado, la gerencia junto con el encargado directo del SGD debe velar por su aplicación efectiva y por la revisión periódica de los procedimientos, asegurando que el manual esté siempre actualizado y acorde a los cambios que puedan surgir en la empresa por cualquier aspecto.

Finalmente, se sugiere a la empresa que integre la gestión documental como una parte fundamental de su sistema de gestión interno, promover una cultura basada en la calidad, transparencia e innovación continua. La adopción progresiva de buenas prácticas va a permitir que la empresa Inversiones Confines S.A, logre fortalecer su competitividad garantizando una administración documental moderna y alineada a estándares internacionales.

Referencias Bibliográficas

2. *Fases de la evaluación de documentos*. (n.d.). Unidad De Acceso a La Información Pública. <https://www.gub.uy/unidad-acceso-informacion-publica/comunicacion/publicaciones/guias-tecnico-metodologicas-gestion-documental-administracion-28>
- A. (2018, November 13). *Familia ISO-30300: primeras certificaciones en Gestión de Documentos*. Grupo Adapting. <https://www.adapting.com/familia-iso-30300-primeras-certificaciones-en-gestion-de-documentos/>
- Acuña, Fernández, K, N (2020). PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICO POR PROCESOS, PARA LAS MUNICIPALIDADES DE COSTA RICA. CASO DE ESTUDIO: MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS. (Licenciatura). Universidad de Costa Rica. https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/83176/1.%2020201020_TFGClasificacionProcesos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Acuña, Fernández, K, N (2020). PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICO POR PROCESOS, PARA LAS MUNICIPALIDADES DE COSTA RICA. CASO DE ESTUDIO: MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS. (Licenciatura). Universidad de Costa Rica. https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/83176/1.%2020201020_TFGClasificacionProcesos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Admin. (2021b, February 22). *Desarrollo y evolución del concepto calidad*. ISO 9001:2015. [https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Deming%20\(1988\)%20determin%C3%B3%20al%20concepto,cuestionamiento%20hacia%20una%20mejora%20continua%E2%80%9D](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Deming%20(1988)%20determin%C3%B3%20al%20concepto,cuestionamiento%20hacia%20una%20mejora%20continua%E2%80%9D).
- Admin. (2023, May 5). 7 Beneficios de la gestión documental - eWorkplace Manufacturing. eWorkplace Manufacturing. <https://www.eworkplace.com/latam/2022/04/05/7-beneficios-de-la-gestion-documental/>
- AEC - ISO 30300. (s. f.). <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/iso-30300>
- AENOR. (2015). Información y documentación Sistemas de gestión para los documentos Guía de implantación. AENOR. <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas->

iso/#:%7E:text=Las%20normas%20ISO%20son%20un,de%20productos%20en%20la%20industria.

Alban, G. P. G. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *recimundo.com*.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Alonso, C. (2022, May 24). *¿Qué son las normas ISO?* GlobalSuite Solutions.

[https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-](https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/#:%7E:text=Las%20normas%20ISO%20son%20un,de%20productos%20en%20la%20industria)

iso/#:%7E:text=Las%20normas%20ISO%20son%20un,de%20productos%20en%20la%20industria.

Ambomo, M. (2019). *La evaluación del aprendizaje de lenguas extranjeras en los alumnos de la enseñanza secundaria: el caso de la enseñanza del español en Camerún* [TESIS DOCTORAL]. Universidad de Lleida.

Andrés, Á. (2022, June 17). *Cómo acabar con la f*. Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual. <https://www.bizneo.com/blog/rotacion-personal/>

Aparisini, M. (2019, December 26). *Riesgos de no contratar sistemas de gestión documental*.

Docunecta. <https://www.docunecta.com/blog/no-contratar-sistemas-de-gestion-documental-en-empresa>

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, MG (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206.

ATS Gestion Documental. (2019, 14 enero). *¿Cómo realizar el diagnóstico documental de una empresa?* Ats Gestion Documental. <https://atsgestion.net/diagnostico-documental-empresa/>

Azcona, N. (2025, 1 junio). *Consecuencias de una mala gestión de recursos humanos - Tiffin University*. Tiffin University. [https://global.tiffin.edu/blog/sintomas-de-una-mala-gestion-](https://global.tiffin.edu/blog/sintomas-de-una-mala-gestion-de-recursos-)

humanos#:~:text=Clima%20laboral%20t%C3%B3xico,la%20organizaci%C3%B3n%20a%20largo%20plazo.

Barrial, A. (2017). *La capacitación en gestión documental para gestores y técnicos de archivos de las instituciones municipales*. Scielo.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962017000200010

- Barrial. (2017). *Mendive. Revista de Educación*. Scielo.
<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962017000200010>
- Beltrán, S. M., & Bernal, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 11(21).
<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Bermúdez, B., Bajo, A., Millán, N., Araya, I., Sánchez, I., Ramírez, H., Vargas, M., & Sánchez, G. (2011). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS*. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/7245/Dinamo%202011-b.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermúdez, M. (2013) Normas ISO 30300 y 30301.
- Bermúdez, M. T. (2013). Normas ISO 30300 y 30301. Madrid: AENOR.
- BERMÚDEZ, M., & RETANA, M. (2006). *CLASIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DOCUMENTAL EN LOS ARCHIVOS DE OFICINA* (1.ª ed.) [Digital]. JOSÉ BERNAL RIVAS FERNÁNDEZ.
<https://www.archivonacional.go.cr/web/educativo/cuadernillo16.pdf>
- Bermúdez, M., & Retana, M. (n.d.). *COLECCIÓN CUADERNILLOS DEL ARCHIVO NACIONAL Serie ¿Qué es y qué hace un archivo?* (J. Rivas, Ed.; 1st ed., Vol. 16).
<https://www.archivonacional.go.cr/web/educativo/cuadernillo16.pdf>
- Breve acercamiento a la familia ISO 30300 y la gestión documental | Doknos*. (n.d.).
<https://www.doknos.com/node/158>
- Bustelo, C. (2011) Serie ISO 30300: Sistema De Gestión para los Documentos.
- Bustelo, C. (2011). *SERIE ISO 30300: SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS* (1.ª ed.) [Digital]. <https://www.sedic.es/wp-content/uploads/2019/06/serie-iso-30300.pdf>
- Camacho, M. (2019, 17 julio). *Libro electrónico: historia y conceptos*. ASOINGRAF.
<https://www.asoingrafcr.com/libro-electronico-historia-y-conceptos/>
- Campos, C., & Lule, L. (s. f.). LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD. *Xihmai*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf>
- Carlota, B. R. (2011). Serie ISO 30300 Gestión para los documentos . Madrid: SEDIC.

Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37844523/cazau_-_metodologia-libre.pdf?1433611204=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMODULO_404_REDPSICOLOGIA_ONLINE_WWW_GALE.pdf&Expires=1675476226&Signature=aKqu1XHw76InQcnSEgImIz7sK2AKB4dS3WfKFA14blKiP2148AqZTYLaZOYY9rbV2N0CTK5DfsII1MWU3Map-3W-5ZdUzui79igV2JDw0AkqYBmVpJu3MbX3v9QMvZ2oKdkyAqzbW9DfH0dZLZhC4pvSHoeilP~d9iL43hrbXbQ9i8fCarb-WIqjrIo9axzsSDEpq66la6RZj-SoDHBPQN8RdsJ88uqfatjhCzTr1Huc~g3taEq4g6UfSx9DBtXXzuT3lkDeYkKPF95dvjCD12GroJTAtoT6ZYeE-K5dedyFLOzt5KAK3gYovQUNdSY2L~dLSclO9Mwp5VKetMg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Certificación, A. E. (2011). Información y Documentación para Sistemas de Gestión de Documentos ISO30301. Madrid: AENOR.

Cervantes, C. C. V. (n.d.). *CVC. Diccionario de términos clave de ELE. Constructivismo*.

https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/constructivismo.htm#:~:text=El%20constructivismo%20es%20una%20teor%C3%ADa,consiguiente%20reestructuraci%C3%B3n%20de%20los%20previos.

Chaves, E. (2017). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL PARA LA EMPRESA CODOCSA S.A. SEGÚN NORMAS ISO 30300-30301, EN EL PERÍODO 2015.

<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/14151/Dise%C3%B1o%20de%20un%20sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental%20Digital%20para%20la%20empresa%20Codocsa%20S.A.%20seg%C3%BAAn%20las%20normas%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cofide. (s.f). *Tipos de capacitación: Clasificación e importancia*. Cofide.

<https://www.cofide.mx/blog/tipos-de-capacitacion-clasificacion-e-importancia#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20es%20un%20proceso,habilidades%20por%20medio%20del%20aprendizaje.>

- Cruz, R. (2022, March 13). *Cuál es la importancia de la administración de oficinas en una organización*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/498621553/Cual-es-la-importancia-de-la-administracion-de-oficinas-en-una-organizacion>
- CTN 50/SC 1 Subcomité UNE de Gestión y preservación de los documentos y la información digital. (2023b, febrero 4). UNE 2023. <https://revista.une.org/48/ctn-50sc-1-subcomite-une-de-gestion-y-preservacion-de-los-do.html>
- Cuenca. (2016). PLAN DE MEJORAS INSTITUCIONAL (PMI) 2014 - 2016. *PLAN DE MEJORAS INSTITUCIONAL (PMI) 2014 - 2016*.
<https://www.ups.edu.ec/documents/20121/401199/Plan+de+mejoras+intitucional+2014-2016.pdf>
- Cultura documental, cultura organizativa: Servicios Documentales Avanzados SL*. (n.d.).
<https://www.sdadocumental.com/cultura-documental-cultura-organizativa/#:~:text=Pensar%20en%20gesti%C3%B3n%20documental%2C%20es,adecuado%2C%20eso%20es%20cultura%20documental>
- De Los Ángeles Ruiz González, M., & Bas, A. B. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano (Document Management and its Impact on Cuban Enterprise Sector). *DOAJ: Directory of Open Access Journals - DOAJ*.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -DANE(2019) Manual de Conceptos. CENSO NACIONAL DE POBLACION Y VIVIENDA -CNPV-2018. <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/CNPV-2018-manual-conceptos.pdf>
- Durán, s & Nuñez, A. (2019). *MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS BASADO EN LA NORMA ISO 30301:2011 EN LOS MINISTERIOS DEL PODER EJECUTIVO COSTARRICENSE*.
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/9078/1/44346.pdf>
- Echeverri, I., García, J., & Barreneche, J. (2016). Diseño de modelo de capacitación en procesos asistenciales relacionados con dispositivos médicos. *Revista Ingeniería Biomédica*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rinbi/v10n20/v10n20a04.pdf>
- EditorR. (2018, 29 enero). *¿Qué son las normas ISO y cuál es su finalidad?* Software ISO.
<https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Fernandez, L (s.f) *Gestion documental*. Mejía, M (Ed) Sociedad de la información. (pags-1-2)

- Franco, B., & Pérez, R. (2014). *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información* (1.ª ed.) [Digital].
https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/modelo_general_rta.pdf
- Global Suite Solutions. (2022, 7 septiembre). *¿Qué son las normas ISO?* GlobalSuite Solutions.
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/>
- GlobalSuite Solutions (2022, 7 septiembre). *¿Qué son las normas ISO?* GlobalSuite Solutions.
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/>
- Guevara, I. V. (2003-2019). *Desarrollo Archivístico de Costa Rica*. San José: Archivo Nacional.
- Guía Técnica para elaborar o actualizar Lineamientos. (2009). *Profeco*.
<https://profeco.gob.mx/juridico/Documentos/CGA/Manuales/GT-EAL-610.pdf>
- Guía Técnica para elaborar o actualizar Lineamientos. (2009, 12 junio). Procuraduría Federal del Consumidor. <https://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/CGA/Manuales/GT-EAL-610.pdf>
- Hidalgo Velástegui, A (2012). *Servicio de Gestión Documental para el Control y Organización de documentos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, basado en software libre*. (). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato,
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/956>
- INVERSIONES CONFINES S.A. (s.f). *portal*. INVERSIONES CONFINES S.A.
https://www.Inversiones Confines S.A.go.cr/acerca_del_Inversiones Confines S.A/mas_sobre_Inversiones Confines S.A.aspx
- ISBL. (2021, 31 enero). *¿Qué es un sistema de gestión y para qué sirve?* Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral. <https://isbl.eu/2021/01/que-es-un-sistema-de-gestion-y-para-que-sirve/>
- Isotools (2018, 29 enero). *¿Qué son las normas ISO y cuál es su finalidad?* Software ISO.
<https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Jaime, H. (2023, 15 agosto). *Estructura organizacional: qué, para qué y cómo crearla*. Pandapé.
<https://www.pandape.com/blog/estructura-organizacional/>
- Maranto, M., & González, M. (2015). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. *Fuentes de Información*.
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

- Martínez, M., & Acosta, J. (2012). *LA CAPACITACIÓN LABORAL: ALCANCES Y PERSPECTIVAS EN TIEMPOS COMPLEJOS* (Vol. 35) [Digital].
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (s. f.). El cuestionario y la entrevista. *El Cuestionario y la Entrevista*. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>
- Meneses, J., & Rodríguez-Gómez, D. (2011). El cuestionario y la entrevista. *Universidad Obertha de Catalunya*, 1.
- MESU, F., & CUERVO, W. (2017). *PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA GESTION DOCUMENTAL BASADO EN LA NORMA ISO30300*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Morales, E. (2012) ISO 30300.
- Morales, E. G. (2012). ISO 30300. Santiago: Inforarea.
- Neira Sierra, S C (2009). Diseño e implementación de un modelo de gestión documental para la serie historias laborales del área de talento humano para la empresa Colgrabar Ltda. (Bachiller). PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5211>
- París, M. (2015). *Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I*. Universitat Jaume I.
- Parra, G. (2016). Plan de mejoras institucional (PMI) 2014 - 2016. Universidad Politécnica Salesiana
- Publicado por Servisoft. (2018, March 28). *Las consecuencias de una mala gestión documental*. Supervisoft. <https://servisoft.co/las-consecuencias-de-una-mala-gestion-documental/>
- Quiroga, M. (2021). La Importancia de un Sistema de Gestión Documental. *Revista Empresarial & Laboral*. <https://revistaempresarial.com/actualidad-empresarial/novedades/la-importancia-de-un-sistema-de-gestion-documental/>
- Razo, C. M. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson Educación.
- Real Academia Española. (s.f.). Comparar. En diccionario de la lengua española. Recuperado en 2 de febrero de 2023, <https://dle.rae.es/comparar>

Real Academia Española. (s.f.). Estructura. En diccionario de la lengua española. Recuperado en 2 de febrero de 2023, <https://dle.rae.es/estructura>

SALAZAR, J. (2019). *DISEÑO DE UN MODELO CORPORATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA METRO DE SANTIAGO* [TESIS DE MAGISTER]. UNIVERSIDAD DE CHILE.

Sánchez, R. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* [TRABAJO FIN DE GRADO]. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA.

S-COM: Davinsson Nunjar Flores. (s. f.).

SERRANO, D. (2012). *APOYO ADMINISTRATIVO A LOS PROCESOS DE LA EMPRESA ORTOPÉDICA TOTAL DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER* [TRABAJO DE GRADO]. UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA.

SERVER, D. (2020). *Historia de la gestión documental*. DF-SERVER. <https://www.df-server.com/historia-de-la-gestion-documental/>

SILES, D. (2017). *“FACTORES DE GESTIÓN QUE CONDICIONAN LA COMUNICACIÓN SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD DE AIRE DE LA DIRECCIÓN DE ECOLOGÍA GERESA AREQUIPA 2017* [TESIS]. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN AREQUIPA.

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (s. f.).

<http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/utilitarios/PagError.aspx?nError=5>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. S-COM.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8885&nValor3=75177&strTipM=TC

Soto Calderón, D., Cedeño Soto, N., Párraga Loo, D., & Quijano Álava, X. (2019). *La gestión documental: perspectiva teórica y procedimental* (2a ed.). Ediciones Uleam.

Thompson, I. (n.d.-b). *DEFINICIÓN DE ENCUESTA - Promonegocios.net*.

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

Valverde, I. (2020). *DESARROLLO ARCHIVÍSTICO DE COSTA RICA 2003-2019* (1.^a ed.) [Digital].

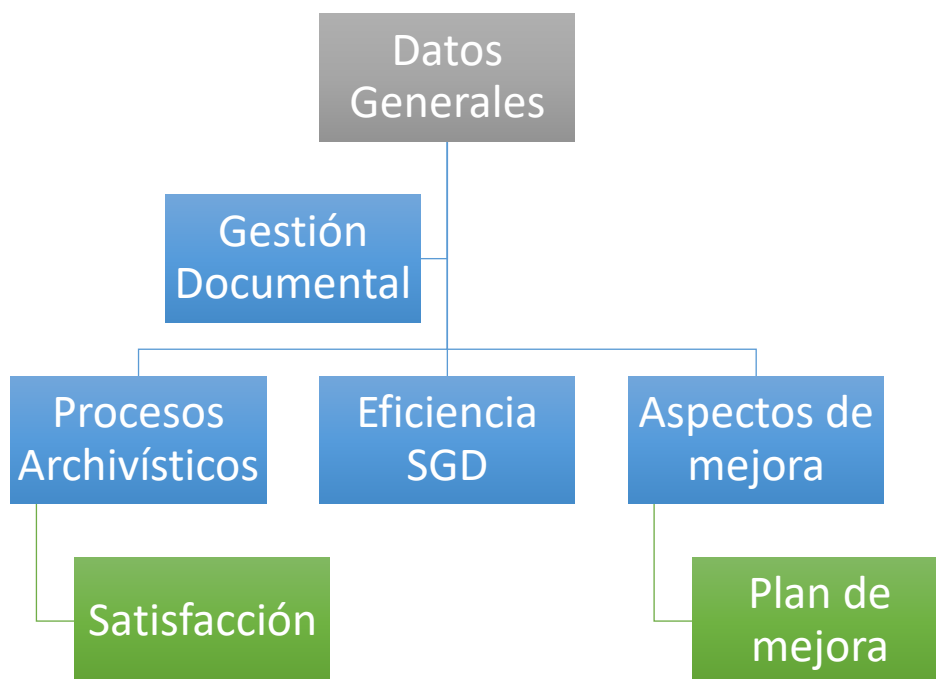
https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/desarrollo_archivistico_2003_2019.pdf

Velázquez, A. (2024, 20 septiembre). ¿Qué es el análisis de brechas o GAP? QuestionPro.
<https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-de-brechas/>

Anexos

1.1 Encuesta para evaluación del sistema de gestión documental en la empresa Inversiones Confines S.A

Figura 33: Estructura de la encuesta.



Nota. Elaboración propia, 2024.

1.1.1 Encuesta para recopilar datos en la empresa Inversiones Confines S.A.

Estimado (a) colaborador (a), la presente encuesta tiene como objetivo recopilar información relevante sobre el sistema de gestión documental en la empresa Inversiones Confines S. A. Esta encuesta se lleva a cabo en el contexto de la investigación del Trabajo de Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional y está a cargo de los estudiantes Víctor Adonay Ibáñez Leiva y Oscar Mendoza Castro, que tiene como propósito proponer mejoras al sistema de gestión documental basadas en las normas internacionales de calidad (ISO) 30300 y 30302. La participación en esta

encuesta es fundamental para comprender la percepción y las necesidades del personal y la empresa en relación con el sistema de gestión documental de la empresa.

La encuesta consiste en una serie de preguntas diseñadas para abordar diferentes aspectos relacionados con el sistema de gestión documental en la empresa. La participación en la encuesta es voluntaria y anónima, y todas las respuestas serán tratadas con confidencialidad.

*La información que se recaba se utiliza única y especialmente para fines académicos.

*Los datos proporcionados en este instrumento mantienen los derechos de confidencialidad de la información según la Ley No.8968 de Protección de las personas frente al tratamiento de sus datos personales.

Tiempo aproximado de entrevista: _____

Datos Generales

Género:

Masculino

Femenino

Prefiero no definirlo

Tiempo de laborar en la empresa: _____.

1-3 años

3-5 años

5-10 años

Más de 10 años

Escolaridad:

Primaria incompleta

Primaria completa

Secundaria incompleta

Secundaria completa

Universidad incompleta

Universidad completa

Cargo que desempeña: _____.

Contador

Proveeduría

Encargado de ventas

Gerente

Otros: _____

Desarrollo

Gestión Documental

¿Tiene usted formación atinente a la gestión documental? (Cursos, títulos, carrera universitaria)

Sí

No

1 ¿La empresa tiene definida con alguna de las siguientes regulaciones sobre el manejo de los documentos?

Plan

Procedimiento

Reglamento

Lineamiento

Ninguna de las anteriores

2 ¿Cuál es la proporción del formato de documento que prevalece en el uso diario en las operaciones de la empresa?

Documentos Digitales 0%-100%

Documentos Físicos 0%-100%

¿Qué tipo de documentos almacena en la empresa?

Facturas

Contratos

Documentos de personal

Documentos legales

3 ¿Cómo calificaría la efectividad de la empresa en el manejo de los documentos en general? (Entendido como el mantenimiento, el uso, almacenamiento y la destrucción de los mismos) en la empresa?

Donde 1 es Excelente, 2- Muy bueno, 3- Bueno, 4-Regular, 5-Deficiente.

4 ¿Qué calificación le daría usted a los siguientes procesos de gestión de los documentos en la empresa? Del 1 al 10 siendo 1 Muy deficiente y 10 Excelente

Mantenimiento

Uso

Almacenamiento

Disponibilidad

Seguridad

Trazabilidad

Destrucción

5 ¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan las plantillas de los documentos utilizados dentro del sistema de gestión documental interno?

1-Nunca

2- Poco

3- A veces

4. A menudo

5. Muy a menudo

6. Existe algún método de identificación de los documentos ya sea consecutivos o similar?

Procesos Archivísticos

7 ¿Cómo calificaría la eficiencia de los procesos al momento de realizar o crear un documento en la empresa? Donde 1 es Excelente, 2- Muy bueno, 3- Bueno, 4-Regular, 5- Deficiente.

8 ¿Encuentra fácilmente los documentos que necesita para realizar sus labores diarias? Del 1 al 10 siendo 1 Muy deficiente y 10 Excelente.

8 ¿Considera que se aplican medidas adecuadas para la conservación de los documentos en la empresa? Entre 1 a 10.

¿Existe un espacio físico adecuado en donde almacenar los documentos?

Sí

No

9 ¿Qué calificación le daría usted a los siguientes procesos archivísticos en la empresa? Del 1 al 10 siendo 1 Muy deficiente y 10 Excelente

Producción Documental

Recepción de documentos

Distribución de documentos

Trámite de documentos

Organización documental

Consulta de documentos

Conservación de documentos

Eficacia del Sistema de Gestión Documental (Actual)

Facilidad de uso del sistema.

Accesibilidad a la información.

Seguridad de la información.

10 ¿Considera que el sistema de gestión documental de la empresa es fácil de usar?

Del 1 al 10 siendo 1 Muy Difícil y 10 Muy Fácil

11 ¿Encuentra fácilmente la información que necesita dentro del sistema de gestión documental? Donde 1 es totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 Neutro, 4 en desacuerdo y 5 totalmente en desacuerdo

1

2

3

4

5

12 ¿Considera que la seguridad del sistema de gestión documental protege la información sensible de la empresa?

Del 1 al 10 siendo 1 Muy Insegura y 10 Muy Segura

Aspectos de Mejora

13 ¿Qué aspecto se puede mejorar en el manejo de los documentos internos, actual en la empresa?

Organización y clasificación de documentos

Accesibilidad y búsqueda de información

Seguridad y protección de datos

Otro: _____

14 ¿Qué funcionalidad adicional se debe implementar en el manejo de la documentación interna?

Seguimiento de versiones de documentos

Integración con herramientas de colaboración

Mejora en la búsqueda y recuperación de información

Otro: _____

Satisfacción del Personal con el Sistema de Gestión Documental.

15 ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción general con el sistema de gestión documental de la empresa? Donde 1 es Excelente, 2- Muy bueno, 3- Bueno, 4-Regular, 5-Deficiente.

1

2

3

4

5

16 ¿Qué beneficio del sistema de gestión documental actual considera más relevante para el trabajo diario?

Acceso rápido a la información

Mayor organización de los documentos

Seguridad y facilidad en el almacenado de documentos

Otro: _____

Plan de Mejora del Sistema de Gestión Documental

17 ¿Qué área identifica como prioritaria para mejorar en el sistema de gestión documental de la empresa?

Facilidad de uso

Accesibilidad a la información

Seguridad de la información

Eficiencia en la búsqueda de información

Otro: _____

18 ¿Qué acción considera más importante para implementar mejoras en el sistema de gestión documental?

Realizar sesiones de capacitación

Actualizar las herramientas que se utilizan

Revisar y optimizar los procesos documentales

Incrementar las medidas de seguridad de la información

Otra:

¿Conoce sobre las normas ISO?

¿Considera beneficioso implementar medidas en torno a la gestión documental de la empresa basado en normas de calidad internacional?

19 ¿Qué es la digitalización y como cree que pueda beneficiar en el sistema de gestión documental?

21 ¿Realizan algún tipo de inventario documental? Si es así explique brevemente

en que se basan, sino es así comente como podrían ponerlo en práctica y que puede mejorar en la gestión documental.

22 ¿Brevemente comente por qué cree que es importante para una empresa el proteger y manipular adecuadamente su información y documentos en sus actividades diarias?

23 ¿Qué insumos cree usted que son fundamentales para la organización de archivos y que facilita la Gestión Documental en la empresa?

Agradecimiento: Agradecemos sinceramente su colaboración en esta encuesta. Su participación es fundamental para el éxito de este proyecto y para la mejora continua del sistema de gestión documental en la empresa.

1.2.0 Guía de entrevista para aplicar al gerente de la empresa

Fecha de entrevista:

Lugar:

Entrevistadores:

Entrevistado:

Tiempo en el cargo:

Objetivo de la entrevista: Indagar sobre los resultados del **diagnóstico** del SGD de la empresa, conocer la percepción del gerente sobre estos hallazgos y explorar estrategias de mejora para la gestión documental.

Diagnóstico del SGD

Los colaboradores calificaron con 7 en una escala del 1 al 10 el manejo de los documentos, ¿Por qué cree que se debe esa calificación, que están acciones están realizando para mejorarlo y que se podrían hacer?

Un 80% de los colaboradores mencionan que el SGD es bueno, mientras que el 20% lo califica como regular. ¿Cree que existen áreas que pueden optimizarse aún más y que acciones son viables para atender las percepciones y que puedan mejorar esta valoración?

En la investigación realizada previamente, un 40% de los encuestados menciona que el almacenamiento de documentos no es eficaz mientras que un 60% considero que si lo es. ¿Cuál es su opinión sobre este aspecto? ¿Existen oportunidades de mejora?

Se percibe que el 80% de los participantes en estudio consideran que existe un espacio adecuado para almacenar documentos, sin embargo, un 20% opina lo contrario.

¿Percibe alguna limitación en la capacidad de almacenamiento de la empresa?

El 60% de los colaboradores calificó el SGD como “fácil de usar”, pero un 40% le otorgó una calificación más baja debido a que indican que aún hay aspectos por mejorar.

¿Qué estrategias cree que se podrían implementar para hacer el sistema más accesible y eficiente?

Seguridad de la información

Sobre la seguridad de los documentos, un 60% de los colaboradores califica la protección de la información con una nota de 9/10, pero un 40% le brinda una puntuación menor. ¿Cree que la seguridad documental en la empresa es adecuada o considera que se puede adoptar mejoras?

Por otro lado, un 80% de los colaboradores señaló la importancia de revisar y optimizar los procesos documentales en aras de mejorar el SGD. ¿Cree que la empresa ha realizado esfuerzos suficientes en este sentido? ¿Qué tipo de acciones considera que serían más efectivas?

Perspectivas sobre mejoras necesarias al SGD

Según el análisis que realizamos dentro del estudio con base a los resultados obtenidos por la información de los colaboradores logramos identificar algunas áreas que consideramos primordiales de abordar las cuales son:

Búsqueda y recuperación de información (60%)

Digitalización de documentos (20%)

Trazabilidad de la información (20%)

¿Percibe estos datos como una realidad? ¿Qué acciones cree que deberían priorizarse para optimizar otros aspectos?

Actualmente existe una gran cantidad de documentos físicos en la empresa, sin embargo, se evidencia una transición a formatos digitales. ¿Qué piensa sobre la digitalización de los documentos de la empresa? ¿Cree que debe acelerarse este proceso?

¿Cree que los colaboradores tienen los conocimientos para manejar la documentación de la empresa?

Un 80% de los colaboradores menciona que la capacitación es indispensable para mejorar el uso del SGD. ¿Cree que la empresa debería invertir más en este aspecto para optimizar el uso del SGD?

En general, el 40% de los participantes de esta evaluación considera una nota de “regular” sobre el SGD, mientras solamente el 20% lo considera “excelente”. ¿Cuáles acciones cree que serían necesarias para aumentar la satisfacción de los colaboradores con el SGD?

Si tuviese que priorizar una mejora en el manejo de los documentos de la empresa ¿Cuál debería elegir y por qué?